



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# راهنمای هنر آموز

ارتباط مؤثر

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

گروه خدمات

شاخه فنی و حرفه‌ای

پایه دهم دوره دوم متوسطه



وزارت آموزش و پرورش  
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



- راهنمای هنرآموز ارتباط مؤثر - ۲۱۰۷۷۹  
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی  
دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش  
احمدرضا دوران‌دیش، محمد کفاشان، ابراهیم آزاد، معصومه صادق، رقیه متحیرپسند،  
افشار بهمنی، کبری نورشاهی، معصومه رضوان‌فر و حسین ناصری (اعضای شورای  
برنامه‌ریزی)  
محمد کفاشان، محمدتقی طغرایی، عزت‌الله خیرالله (اعضای گروه تألیف) - حسین  
داودی (ویراستار)  
اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی  
جواد صفری (مدیر هنری) - زهره بهشتی‌شیرازی (صفحه‌آرا)  
تهران: خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهیدموسوی)  
تلفن: ۹-۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۹۲۶۶۰۸۸۳، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹  
وب‌گاه: [www.irtextbook.ir](http://www.irtextbook.ir) و [www.chap.sch.ir](http://www.chap.sch.ir)  
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  
شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»  
چاپ اول ۱۳۹۶
- نام کتاب:  
پدیدآورنده:  
مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف:  
شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف:  
مدیریت آماده‌سازی هنری:  
شناسه افزوده آماده‌سازی:  
نشانی سازمان:  
ناشر:  
چاپخانه:  
سال انتشار و نوبت چاپ:

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، عکس‌برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



دست توانای معلم است که چشم انداز آینده ما را ترسیم می کند.

امام خمینی (قدّس سرّه الشّریف)

- مقدمه و کلیدهای فهم کتاب حاضر ..... ۱
- یک نمونه فعالیت با پیچیدگی بیشتر ..... ۵
- نمونه طرح درس ..... ۶
- نحوه ارزشیابی پیشرفت تحصیلی ..... ۸

### فصل اول: اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط ..... ۹

- درس ۱: ارتباط و عناصر آن ..... ۱۰
- درس ۲: اهمیت و اهداف ارتباط ..... ۱۵
- درس ۳: انواع ارتباط ..... ۲۰
- درس ۴: ارتباط مؤثر ..... ۲۴
- درس ۵: ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط ..... ۲۷

### فصل دوم: ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی ..... ۳۳

- درس ۶: سبک‌های ارتباطی ..... ۳۴
- درس ۷: پل‌ها و موانع ارتباطی ..... ۴۱
- درس ۸: مهارت‌های ارتباطی ..... ۴۹
- درس ۹: خودشناسی و خودآگاهی ..... ۵۹
- درس ۱۰: کنترل هیجانات و استرس ..... ۶۸
- درس ۱۱: کنترل خشم و عصبانیت ..... ۷۷

### فصل سوم: ارتباط مؤثر با خدا، خلقت و جامعه ..... ۸۵

- درس ۱۲: مدیریت زمان ..... ۸۶

- درس ۱۳: راه‌های ارتباط با خدا ..... ۹۸
- درس ۱۴: مخاطب‌شناسی ..... ۱۰۸
- درس ۱۵: ارتباط با خانواده ..... ۱۱۴
- درس ۱۶: ارتباط با جهان خلقت ..... ۱۲۲

#### فصل چهارم: ارتباط مؤثر در کسب و کار ..... ۱۳۱

- درس ۱۷: ارتباط در جامعه (۱) ..... ۱۳۲
- درس ۱۸: ارتباط در جامعه (۲) ..... ۱۴۱
- درس ۱۹: مهارت‌های ابراز وجود ..... ۱۴۵
- درس ۲۰: مهارت‌های گفت‌وگو و سخنرانی ..... ۱۵۲
- درس ۲۱: نگرش سیستمی ..... ۱۶۰

#### فصل پنجم: اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره ..... ۱۶۹

- درس ۲۲: ارتباط در کسب و کار ..... ۱۷۰
- درس ۲۳: مکاتبات اداری ..... ۱۷۶
- درس ۲۴: آراستگی ..... ۱۸۷
- درس ۲۵: زبان بدن (۱) ..... ۱۹۶
- درس ۲۶: زبان بدن (۲) ..... ۲۰۳
- درس ۲۷: اصول و فنون مذاکره (۱) ..... ۲۱۱
- درس ۲۸: اصول و فنون مذاکره (۲) ..... ۲۲۰

## مقدمه و کلیدهای فهم کتاب حاضر

همان‌گونه که از نام کتاب پیش روی شما معلوم است، هدف از ارتباط مؤثر، اصلاح روابط انسان (در اینجا هنرجویان رشته‌های تربیت کودک، تربیت بدنی، حسابداری، حمل و نقل و ناوبری) در همهٔ عرصه‌های زندگی به‌ویژه در رابطه با دیگران است. امید است با همت و تلاش شما همکاران محترم و برقراری ارتباطی مؤثر بین شما و هنرجویان، شما و اولیاء، شما و سایر همکاران، شما و کتاب حاضر گام مهمی جهت تحقق این هدف فراهم آید.

اما قبل از ورود به مطالب و فعالیت‌های کتاب، لازم است به سه نکتهٔ کلیدی زیر توجه و عنایت لازم و کافی را مبذول نمایید و تا پایان کتاب و در همهٔ فعالیت‌ها و مثال‌های کتاب مدنظر داشته باشید.

### نکتهٔ یکم

همان‌گونه که در درس سوم توضیح داده خواهد شد، اصلاح رابطهٔ انسان با دیگران بدون اصلاح رابطهٔ او با خود، با خالق و با سایر مخلوقات امکان‌پذیر نخواهد بود و لذا انسان بدون اصلاح رابطهٔ با خود و بدون توجه به رفع نیازهای مادی و معنوی خود، قطعاً نمی‌تواند به دیگران خدمت کند، وظایفش را در قبال آنان به خوبی انجام دهد و رابطهٔ مثبت و پایداری با آنان داشته باشد. (نیازهای مادی مانند آب، هوا، خوراک، پوشاک، بهداشت و درمان و... . نیازهای معنوی مانند علم و دانش، تربیت و اخلاق، محبت و توجه، مقبولیت و احترام و...) مثلاً آیا کسی که خود گرسنه و برهنه و یا بیمار و ناتوان است می‌تواند در روابط خود به طور کامل و مطلوب عنصر مفید و مؤثری برای اجتماع و دیگران باشد؟ یا کسی که جاهل و نادان است می‌تواند از اجتماع و مردم جهل‌زدایی کند و آنان را هدایت نماید؟

همچنین هرکس بدون اصلاح رابطهٔ خود با طبیعت و سایر مخلوقات، قطعاً در اصلاح رابطهٔ با دیگران دچار چالش و مشکل می‌شود و به‌جای خدمت، گرفتار خیانت به دیگران می‌شود. مثلاً کسی که طبیعت را تخریب می‌کند، آب‌ها را آلوده می‌سازد، در استفاده از منابع طبیعی اسراف می‌کند و... چگونه می‌تواند رابطهٔ مؤثر و مثبتی با دیگران داشته باشد؟ مگر تخریب طبیعت و اسراف در مصرف منابع آن و آلوده ساختن آب و هوا و طبیعت، ضایع ساختن حقوق دیگران نیست؟ آیا با تخریب طبیعت می‌توان رابطهٔ مفید و سازنده‌ای با مردم برقرار کرد؟

آیا کسی که از قوانین و دستورات الهی پیروی و تبعیت کامل نکند و خدا را نافرمانی و معصیت کند می‌تواند حقوق دیگران را (خانواده، همکاران، همسایگان، مشتریان و...) به‌طور کامل رعایت کند و رابطهٔ مثبت و مؤثری با آنان داشته باشد؟ کسی که شکر و سپاس خالق را به خاطر این‌همه لطف و رحمت آشکار و نهان

به جای نیورد و رابطه آگاهانه و عاشقانه‌ای با خالق خود نداشته باشد چگونه می‌تواند از دیگران تشکر و قدردانی لازم را داشته باشد و رابطه پایداری با مردم برقرار نماید؟ آیا کسی که حق خدا را رعایت نمی‌کند، از حسابرسی عادلانه او در قیامت نمی‌ترسد، هستی و لذت را منحصر در همین دنیا و لذت مادی آن می‌داند و از خدا و رسولان و فرشتگان الهی شرم و حیا ندارد، می‌تواند در مقابل دیگران شرم و حیای لازم را داشته باشد و حقوق مردم را رعایت کند و رابطه خود را با آنها اصلاح کند؟ بنابراین، قطعاً اصلاح رابطه فرد با دیگران، منوط و مشروط به اصلاح رابطه با خود، با خدا و با سایر مخلوقات است؛ زیرا اصلاح و یا افساد رابطه انسان در هر یک از چهار عرصه ارتباطی او سبب اصلاح یا افساد سه عرصه ارتباطی دیگر او می‌گردد. پس در این مجموعه، منظور از «ارتباط»، ارتباط انسان در هر چهار عرصه ارتباطی و اصلاح همه روابط اوست.

## نکته دوم

ما انسان‌ها برای اصلاح همه روابط خود، نیازمند بهره‌گیری از همه ابزارهای شناخت و معرفت هستیم و نادیده گرفتن هرکدام از ابزارهای شناختی می‌تواند در ارتباط ما ایجاد اخلال نماید و یا ارتباط ما را قطع کند و چه بسا زندگی و سلامت ما را تهدید کند و از آن مهم‌تر ممکن است سعادت پایدار ما را تبدیل به شقاوت و بدبختی نماید. این ابزارهای شناخت عبارت‌اند از:<sup>۱</sup>

- ۱- عقل و خرد،
- ۲- وحی و الهام («قرآن» و «سخنان و سیره پیامبر گرامی اسلام ﷺ و ائمه اطهار علیهم‌السلام») و تفاسیر و تبیین‌های علما و فقهای ربانی از آن دو،
- ۳- حواس پنج‌گانه و علوم حسّی و تجربی ناشی از آنها،
- ۴- شهود و مکاشفه (شناخت انسان نسبت به حالت‌های روانی، استعدادها، علایق و توانایی‌های درونی خویش).

مثلاً کسی که فاقد حس بینایی است از همه لذت‌ها و زیبایی‌های دیداری به نحو مطلوب محروم است و نمی‌تواند رابطه مفید، مؤثر و کاملی با رنگ‌ها و ترکیب آنها داشته باشد و یا کسی که فاقد حس شنوایی است از زیبایی‌ها و لذات شنوایی مطلوب محروم است و نمی‌تواند رابطه مفید و مؤثری با آنها برقرار کند.

همچنین کسی که هیچ درک حضوری از خویش نداشته باشد و نتواند به هیچ‌یک از حالت‌های روانی و یا توانایی‌ها و استعدادهای درونی خود معرفت حاصل کند قطعاً نمی‌تواند رابطه درست و مطلوبی با خود برقرار کند، توانایی‌های خود را کشف و شکوفا کند و یا خود را از مهلکه‌ها و گذرگاه‌های دشوار زندگی عبور دهد. و یا مثلاً راننده‌ای که با سرعت غیرمجاز در جاده‌ای لغزنده و شلوغ رانندگی می‌کند

۱- مبانی نظری تحول بنیادین در نظام تعلیم و تربیت رسمی و عمومی جمهوری اسلامی ایران، آذرماه ۱۳۹۰، صفحه ۸۲ تا ۸۵

و یا در پیچی خطرناک و بدون توجه به جلو با انحراف به چپ سبقت می‌گیرد و یا کسی که با حالت خواب آلودگی و خستگی مفرط رانندگی می‌کند آیا از عقل و خرد خود استفاده کرده‌است؟ آیا او رابطه‌ی درست و سازنده‌ای با خود و دیگران و یا با خود و جاده و یا با خود و خودرو برقرار کرده‌است؟ آیا او سلامتی و حیات خود و دیگران را به خطر نینداخته‌است؟

آیا کسی که بدون حیا از خداوند (حسابگر عادل در دنیا و آخرت) و فرشتگان الهی (کاتبان و شاهدان اعمال انسان‌ها در دنیا و آخرت) و بدون ترس از حسابرسی عادلانه در قیامت مرتکب ظلم و خیانت می‌شود مثلاً حسابداری که با گرفتن رشوه راه‌های فرار از مالیات را به کارفرمایش یاد می‌دهد و یا مربی‌ای که با سهل‌انگاری در انجام وظیفه‌ی خویش سلامتی و آینده‌ی کودک معصومی را به خطر می‌اندازد و یا یک مربی ورزش در آموزشگاه که با وجود دریافت حقوق، به شاگردان خود آموزش‌های لازم را ارائه نمی‌کند و در هنگام ورزش شاگردان، مراقب سلامتی آنها نیست و خود را به علم و دانش مورد نیاز روز نمی‌آراید و یا خدمت‌گزار یا انبارداری که در جابه‌جایی و یا نگهداری کالای مردم قصور و تقصیر می‌کند و با سهل‌انگاری او به جامعه و صاحب کالا ضرر وارد می‌شود و یا خدمت‌گزار و انبارداری که در اتوبوس یا کشتی با مسافران بدخلقی می‌کند و دارای ظاهری کثیف و آلوده و گفتار و رفتاری نامناسب است می‌تواند رابطه‌ی مفید و مؤثر و ماندگاری با مردم داشته باشد؟

آیا چنین افرادی توانسته‌اند رابطه‌ی مطلوبی با خود، با خدا با طبیعت و با سایر مخلوقات برقرار نمایند؟ آیا اینها به آینده و حال خود و دیگران آسیب زده‌اند؟ آیا این افراد خود را از بخشی از لطف و رحمت خداوند در دنیا و آخرت محروم نساخته‌اند؟

آیا کسی که چشمان خود را در مقابل واقعیات ببندد و گوش‌های خود را از شنیدن حقایق کر کند و در روابط خود در عرصه‌های گوناگون از عقل و خرد و مشورت با خردمندان بهره‌نگیرد، می‌تواند ادعا کند که رابطه‌اش با خود و دیگران و یا با خالق و مخلوق، رابطه‌ای مفید و سازنده و مؤثر بوده‌است؟

بنابراین همه‌ی ما برای اصلاح روابطمان در عرصه‌های گوناگون رفتاری باید اولاً: به موقع و به‌طور کامل از همه‌ی ابزارهای شناخت و معرفت که خداوند به ما عنایت فرموده است بهره‌بگیریم.

ثانیاً: در صورت لغزش و یا غفلت، بلافاصله از خطا و لغزش خود برگردیم، خطاهای گذشته خود را اصلاح نماییم، فرصت از دست رفته را جبران کنیم و حقوق ضایع شده را ادا کرده و توبه‌ی واقعی نماییم.

### نکته سوم

انسان موجودی است با ابعاد و توانمندی‌های گوناگون جسمانی - روحانی، فردی - اجتماعی، عقلی - عملی، معرفتی - گرایشی، ذوقی - حماسی و... که باید در همه‌ی



این ابعاد به طور متعادل و متوازن رشد نمایند و رشد تک‌بعدی انسان بدون توجه به سایر ابعاد وجودی او مانند رشد سرطانی و کاریکاتوری است که نه تنها سبب کمال و سعادت او نخواهد شد بلکه می‌تواند مانعی در مسیر کمال و سعادت او باشد. به عنوان نمونه کسی که به لحاظ بُعد فردی و جسمانی رشد کرده و سالم است ولی در بُعد اخلاقی یا معرفتی ضعیف و ناتوان است مثلاً توانایی ارتباط با دیگران را ندارد و از ارتباط با مردم وحشت می‌کند و یا بدخلق و پرخاشگر است و به حقوق دیگران تجاوز می‌کند و یا کسی که به لحاظ عقلی رشد کرده است ولی در بُعد اخلاق و عمل ناتوان و یا منحرف است مثلاً از عقل خویش برای ظلم به مردم و طبیعت استفاده می‌کند و با تصرف منابع طبیعی و تبدیل آنها به برج و ویلا به ثروت اندوزی می‌پردازد و یا انسانی که در بُعد فردی و عبادی، نمازش را می‌خواند و روزه‌اش را می‌گیرد ولی در بُعد اجتماعی و ارتباط با دیگران، کار و وظیفه خود را انجام نمی‌دهد و دیر به محل کار خود مراجعه می‌کند و یا با همسر و فرزندان و همکاران خود بداخلاقی و بدرفتاری می‌کند و یا مثلاً انسانی که به ظاهر و بدن و خورد و خوراک و لذات جسمانی خود توجه می‌کند و به فکر بهداشت و نظافت و سلامت جامعه خود می‌باشد ولی به افکار، عقاید و اعمال و اخلاق خود توجهی ندارد مثلاً فردی دروغگو، پرخاشگر و یا تنبل و سهل‌انگار است مانند حسابدار یک بانک که ظاهری آراسته و تمیز دارد ولی فردی امین و پاک دست نیست و یا مربی‌ای که مهربان و دلسوز است ولی ظاهری نامرتب و ژولیده دارد یا راننده‌ای که ظاهر آراسته‌ای دارد، اهل نماز و روزه هم می‌باشد ولی به قوانین و مقررات احترام نمی‌گذارد و...

قطعاً چنین انسان تک‌بعدی، انسان رشد یافته و مورد نظر نظام تعلیم و تربیت اسلامی نیست بلکه همه ابعاد وجودی او باید متعادل و متوازن رشد یابند و هیچ بُعدی از ابعاد وجودی او نباید مورد غفلت واقع شده و یا فدای بُعد دیگر شود و گرنه در روابط خود با دیگران دچار چالش و مشکل شده و از رابطه‌ای سالم و سازنده محروم می‌شود و در نهایت، رشد نامناسب و نامتوازن او مانعی در مسیر کمال و سعادت او خواهد شد.<sup>۱</sup>

بنابراین **اولاً:** باید در همه عرصه‌های رفتاری به اصلاح رابطه انسان پرداخت (چهار عرصه ارتباطی).

**ثانیاً:** انسان را باید به عنوان یک «کل» و مجموعه‌ای از ابعاد و توانمندی‌ها دانست نه فقط یک یا چند بُعد محدود.

**ثالثاً:** برای داشتن رابطه‌ای سالم، مؤثر و پایدار باید از همه ابزارهای شناختی و همه توانمندی‌های خدادادی خود و دیگران بهره گرفت (چهار ابزار شناختی به

۱- برای اطلاع بیشتر مراجعه شود به مبانی نظری تحول بنیادین در نظام تعلیم و تربیت رسمی و عمومی جمهوری اسلامی ایران، آذرماه ۱۳۹۰، ص ۵۷ الی ۷۷

همراه شور و مشورت با صاحب نظران و استفاده از نظرات آنها). امید است به لطف الهی و با مدد امام زمان عَجَلُ اللهُ تَعَالَى فَرَجَهُ الشَّرِيف، مطالب کتاب در راستای اهداف مورد نظر کارگشا باشد.

از آنجایی که کتاب حاضر فعالیت محور است و ممکن است اجرای همه فعالیت‌های آن در شرایطی امکان‌پذیر نباشد، لذا لازم است فعالیت‌های کتاب با توجه به استعدادها، علایق، جنسیت، رشته تحصیلی، شرایط و امکانات محیطی و فرهنگی هنرجویان انجام گیرند و در این راستا اگر فعالیتی برای یک رشته تحصیلی یا یک جنسیت خاص مناسب نباشد، هنرآموز می‌تواند از آن فعالیت صرف نظر کرده و با فعالیت مشابه یا مناسب دیگری، کار تدریس را دنبال نماید.

در ادامه نمونه‌ای از طرح درس برای یک جلسه آموزشی جهت راهنمایی هنرآموز آمده است. لازم است پیش از تدریس هریک از درس‌ها، طرح درسی مشابه آن تهیه شده و در کلاس استفاده شود. در این کتاب پاسخ تمام فعالیت‌های کلاسی داده شده است لذا توصیه می‌شود تمرین‌هایی مشابه با تمرین‌های داده شده با پیچیدگی و یا با موضوعات مرتبط با رشته برای هنرجویان طراحی شده و در کلاس اجرا و پاسخ داده شوند (مانند نمونه زیر). همچنین سعی شود برای درگیر کردن بیشتر هنرجویان و یادگیری بهتر آنها، در مواردی به تشخیص هنرآموز تمرین‌های اضافه توسط هنرجویان نوشته شده و پاسخ داده شوند.

## یک نمونه فعالیت با پیچیدگی بیشتر برای درس ۱

به دو پیام و دیوار نوشته زیر توجه کنید و «ارکان اصلی ارتباط» را در آنها مشخص کنید.

۱ عراقی‌ها هنگام اشغال خرمشهر بر دیوارهای شهر با غرور نوشتند: «جئنا لنبقی» (آمده‌ایم که بمانیم).

۲ رزمندگان اسلام هنگام آزادسازی خرمشهر در سوم خرداد ۱۳۶۱ بر همان دیوارهای نیمه‌جان نوشتند: «به خرمشهر خوش آمدید، جمعیت ۳۶۰۰۰۰۰۰ نفر».

### پاسخ پیام ۱:

فرستنده پیام: متجاوزان عراقی.

گیرنده پیام: ملت بزرگ ایران و رزمندگان غیور ایران اسلامی.

محتوای پیام: تجاوزگری عراقی‌ها و خوی وحشی‌گری صدام و ظلم و ستم آنها در اشغال خرمشهر.

بازخورد پیام: نگرانی شدید و تصمیم قاطع مردم غیور ایران اسلامی و مقاومت

برای بیرون راندن متجاوزان بعثی از خاک پاک میهن عزیزمان ایران.  
وسیلهٔ ارتباطی پیام: دیوار نوشته‌های شهر خرمشهر.  
رمزگذاری پیام: بیان پیام در قالب حروف و کلمات عربی از سوی متجاوزان بعثی.  
رمزگشایی پیام: ترجمهٔ آن به زبان فارسی.

## پاسخ پیام ۲

فرستندهٔ پیام: رزمندگان و ملت غیور ایران اسلامی.  
گیرندهٔ پیام: متجاوزان بعثی عراق و همهٔ طرفداران و حامیان منطقه‌ای و جهانی آنها.

محتوای پیام: عزت، ذلت‌ناپذیری و پیروزی در سایهٔ مقاومت، وحدت و یکپارچگی و ایمان این ملت بزرگ و مسلمان.

بازخورد پیام: عزت و اقتدار ملت بزرگ ایران و خواری و ذلت متجاوزان بعثی در چشم جهانیان.

وسیلهٔ ارتباطی: دیوار نوشته‌های شهر نیمه‌جان خرمشهر و نبرد جانانهٔ رزمندگان غیور اسلام در عملیات بیت‌المقدس.

رمزگذاری پیام: بیان پیام در قالب حروف و کلمات فارسی و تهیهٔ فیلم‌ها و عکس‌هایی از نبردهای حماسی و صبر و مقاومت بی‌نظیر رزمندگان غیور اسلام در عملیات بیت‌المقدس.

رمزگشایی پیام: ترجمهٔ پیام دیوار نوشته به زبان عربی و دیگر زبان‌های زندهٔ دنیا و دیدن فیلم‌ها و عکس‌های مربوط به عملیات بیت‌المقدس.

## نمونهٔ طرح درس

طرح درس تهیه شده برای یک جلسهٔ تدریس است. مطابق این طرح درس می‌توانید مرحله به مرحله ابتدا آموزش مفاهیم را انجام دهید و سپس فعالیت‌ها را به کمک هنرجویان پاسخ دهید، تدریس به این صورت می‌تواند در یادگیری مفاهیم مؤثرتر باشد. در بعضی مواقع به تشخیص خودتان می‌توانید چند مفهوم را آموزش داده و از هنرجویان بخواهید فعالیت‌های کلاسی را انجام دهند. در آموزش مطالب و مفاهیم حتماً از هنرجویان کمک گرفته شود زیرا مشارکت هنرجویان در تدریس مفاهیم و مطالب کتاب، در درک محتوا برای آنان مفید خواهد بود.

فعالیت‌های هنرجو	محتوا و فعالیت‌های هنرآموز	زمان (دقیقه)
-	مقدمه چینی و بیان هدف کلی درس	۱۰
هنرجویان ۲ تا ۳ دقیقه در مورد هر یک از سؤالاتی که ابتدای درس مطرح شده است فکر کنند و به‌صورت داوطلبانه (و در صورت نیاز با تشخیص هنرآموز) نظر خود را در مورد سؤال بیان کنند.	از هنرجویان بخواهید در مورد ارتباط و اجزای آن فکر کرده و به سؤالات زیر پاسخ دهند: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ارتباط از چه اجزایی تشکیل شده است؟</li> <li>■ چه عواملی در برقراری ارتباط تأثیرگذار است؟</li> </ul> سعی کنید تمام هنرجویان را در بحث مشارکت دهید و در ادامه سعی کنید با جهت‌گیری و هدایت بحث‌ها در مورد ارتباط، اجزای آن و عوامل مؤثر در ارتباط صحبت کنید. می‌توانید در کلاس با استفاده از مثال‌های عینی و ایفای نقش با کمک هنرجویان شرایط کلاس را برای درک بهتر مطالب مساعد کنید. مطالبی که در این کتاب آورده شده است به عنوان منبع در جهت‌دهی بحث‌ها و پاسخ به سؤالات هنرجویان به شما نیز کمک می‌کند.	۳۰
انجام فعالیت کلاسی ۱	حال با توجه به بحث‌های انجام شده، هنرجویان می‌توانند پاسخ فعالیت کلاسی ۱ را بدهند. برای یادگیری بیشتری می‌توانید تمرین‌های دیگری مشابه تمرین داده شده به آنها بدهید.	۵
انجام فعالیت کلاسی ۲	پیش از پاسخ، ابتدا باید مفهوم «پیام» را آموزش دهید. به این منظور از روش ایفای نقش استفاده کنید. از دو هنرجوی داوطلب بخواهید بیابند تا در مورد موضوعی که شما مشخص کرده‌اید صحبت کنند. سپس از هنرجویان بخواهید در هر مکالمه، «پیام» را مشخص کنند. هنرجویان با استفاده از این روش می‌توانند مفهوم «پیام» را یاد بگیرند. در ادامه، فعالیت شماره ۲ را پاسخ دهند.	۱۵
انجام فعالیت کلاسی ۳	برای آموزش مفهوم «رمزگذاری» از روش ایفای نقش که در آموزش مفهوم پیام انجام شد، استفاده کنید. در مرحله قبل، هنرجویان «پیام» را در مکالمه مشخص می‌کردند ولی در این مرحله باید «رمز پیام» را مشخص کنند. ابتدا خودتان «رمز پیام» را در یک مکالمه مشخص کنید و سپس از هنرجویان بخواهید موارد مشابه را انجام دهند. در ادامه از آنها بخواهید فعالیت کلاسی ۳ را پاسخ دهند. برای یادگیری بهتر هنرجویان، می‌توانید پیام و رمز پیام را به شکل‌های دیگری غیر از مکالمه، تمرین و اجرا کنید (مانند تصویری، نوشتاری و .....). به عنوان مثال به هنرجویان تصویر و یا متنی دهید و از آنها بخواهید «پیام» و یا «رمز پیام» را در کنار شکل و یا متن نوشتاری بنویسند.	۱۵
انجام فعالیت کلاسی ۴	برای آموزش مفهوم «مسیر ارتباطی»، ابتدا مثالی بزنید. یک تابلو نشان دهید سپس از آنان بخواهید که پیام، رمز پیام و نحوه انتقال پیام را برای شما توضیح دهند. در مثالی دیگر از آنها بخواهید کتابی را با موضوعی که خودتان مشخص کرده‌اید، مطالعه کنند. سپس در مورد مفهوم «مسیر ارتباطی» توضیح دهید و از آنان بخواهید که مثال‌های دیگری بزنند. در ادامه، فعالیت کلاسی ۴ توسط هنرجویان پاسخ داده شود.	۱۵

## نحوه ارزشیابی پیشرفت تحصیلی مبتنی بر شایستگی

براساس فرم ارزشیابی مبتنی بر شایستگی، کتاب ارتباط مؤثر در پنج فصل سازماندهی شده است: فصل اول از درس ۱ تا ۵، فصل دوم از درس ۶ تا ۱۱، فصل سوم از درس ۱۲ تا ۱۶، فصل چهارم از درس ۱۷ تا ۲۱ و فصل پنجم از درس ۲۲ تا ۲۸ است. با توجه به محتوای فصل‌ها، هنرجویان باید به گونه‌ای ارزشیابی شوند که دانش عملکردی آنها در سطح تحلیل و ارزیابی و نهایتاً در سطح کاربرد، آموخته شود و در سطح درک و فهم و یا محدود به محفوظات آنها نباشد. به عنوان مثال در فصل اول، هنرجو باید توانایی تحلیل عوامل شخصیتی اثرگذار در برقراری ارتباط را داشته باشد، مصادیق آنها را بشناسد و در برقراری ارتباط با دیگران در محیط‌ها و شرایط متفاوت، آنها را به کار گیرد. در این صورت است که هنرجویان شایستگی لازم را در درس اول کسب خواهند کرد. نحوه نمره‌دهی در ارزشیابی به این شکل است: اگر عملکرد هنرجو در آزمون بالاتر از سطح انتظار هنرآموز باشد نمره ۳، اگر در سطح انتظار باشد، نمره ۲ و اگر پایین‌تر از سطح انتظار باشد نمره ۱ را کسب خواهد کرد. امید است ما را از رهنمودهای خود محروم نسازید.

گروه مؤلفان

## فصل ۱

### اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط

# درس ۱

## ارتباط و عناصر آن

### علت و اهمیت آموزش این درس

ما هر روز به گونه‌های مختلف با یکدیگر در ارتباط هستیم تا اندیشه‌ها، احساسات و تمایلات خود را به دیگران منتقل کنیم، میزان علاقه و احترام خود را نشان دهیم و رنج و اندوه، شادمانی و خرسندی و شک و دودلی خود را با دیگران در میان بگذاریم. یک ارتباط ساده یا یک مجموعه از ارتباطات، خواسته یا ناخواسته، از پیش تعیین شده یا اتفاقی، فعال یا منفعل، به هر حال یکی از ابزارهای کلیدی رضای نیازها، کسب نتایج و متجلی ساختن آرزوهاست. روابط مطلوب یا نامطلوب، شکل‌دهنده بخش عمده‌ای از اوقات روزانه ماست. ما ارتباط برقرار می‌کنیم تا کسب اعتبار کنیم، به توافق برسیم، گلایه و شکوه کنیم، به یکدیگر کمک کنیم و سرانجام بتوانیم هم مسئولیت‌ها و وظایفمان را انجام دهیم و هم به حقوق خود برسیم. مهارت در ایجاد ارتباط مناسب با دیگران، بر توانایی‌ها و اعتماد به نفس ما می‌افزاید، استعداد و دست‌آوردهایمان را نمایان می‌سازد، احترام و قدردانی دیگران را جلب می‌نماید و ما را با حقوق و مسئولیت‌هایمان آشنا می‌سازد. برای برقراری ارتباط صحیح با اطرافیان باید با معنای ارتباط و اجزای آن به درستی آشنا شد زیرا این آشنایی به تأثیر و کیفیت ارتباط می‌افزاید. ارتباط زمانی شروع می‌شود که فرستنده قصد می‌کند پیامی را به گیرنده منتقل کند.

فرستنده، هم باید معانی پیامی را که می‌خواهد انتقال دهد بداند و بفهمد، و هم باید بتواند به مخاطب خود بفهماند که چه می‌خواهد بگوید و منظورش چیست. همچنین باید برای انتقال پیام خود بهترین مسیر و ابزار را انتخاب کند تا پیامش به نحوی مؤثرتر منتقل شود. به علت تفاوت در دیدگاه‌ها و ادراک افراد با یکدیگر، ممکن است گیرنده، مقصود فرستنده را دریافت نکند بنابراین، پیام را بازخورد می‌دهد تا میزان درک خود را از پیام، به فرستنده نشان دهد. در مسیر انتقال پیام نیز همواره ممکن است عامل یا عواملی، اختلال ایجاد کنند و انتقال پیام را با مشکل مواجه سازند که باید آنها را شناخت و به‌موقع حذف یا اصلاح نمود. بنابراین لازم است تمامی اجزای ارتباط را بشناسیم تا هر کدام را به بهترین نحو و به‌موقع به کار بگیریم.

### تاریخچه ارتباط

تاریخچه زندگی بشر و ارتباطات انسانی و دانش ارتباط تقریباً از یک نقطه آغاز می‌شود، درست از زمانی که انسان شروع به زندگی در کرهٔ خاکی کرده است. اما مسلم است که قدمت کلمات و زبان، کمتر از این مقدار است. هنوز مدرک قابل استنادی وجود ندارد که اثبات کند اولین ارتباط انسانی چه زمانی، در چه مکانی و با چه فرایندی آغاز شده است اما احتمالاً انسان‌های نخستین و غارنشین برای رفع نیازهای خود با مشکل مواجه شدند و به این نتیجه رسیدند که برای رفع نیازهای مشترک به همکاری با یکدیگر نیازمندند. به عنوان مثال یکی مسئول تهیهٔ غذا و شکار می‌شد و دیگری وظیفهٔ حفاظت و نگهبانی از غار را برعهده می‌گرفت و امثال اینها. نتیجه‌ای که از این قسمت می‌گیریم این است که اساساً هیچ ارتباطی بدون نیاز برقرار نمی‌شود و علت برقراری تمامی ارتباطات نوعی نیاز طرفین ارتباطی و آشنا شدن با حقوق و مسئولیت‌های خویش است و اگر نیاز را از فلسفهٔ وجودی هر ارتباط بگیریم، به حتم ارتباط قطع خواهد شد.

ارتباط در گذشته به گونه‌ای که اکنون رایج است، نبوده است بلکه به صورت ارتباط حرکتی و غیرکلامی و با استفاده از زبان بدن صورت می‌گرفته است. انسان‌های نخستین به مرور یادگرفتند که با تلفیق توانمندی‌ها و استعداد‌های مختلف خود می‌توانند به نیروهای ارتباطی جدیدی دست پیدا کنند. یعنی دریافتند که می‌توانند از ادغام توانایی‌های حرکتی با استعداد‌های صوتی به روش‌های ارتباطی مشتمل بر صوت و حرکت دستیابی پیدا کنند و این پایهٔ اختراع گویش‌های اولیه میان ملل باستان است. جایی که مثلاً انسان آموخت برای پاسخ منفی دادن به یک سؤال لازم است هم از صدای ((ن)) و ((ه)) یعنی ((نه)) استفاده کند و هم سر و کلهٔ خود را به سمت عقب و بالا حرکت دهد، درست همان کاری که ما امروزه برای نفی کردن یک امر به کار می‌بریم. از این دوره به بعد، ترکیب اصوات باهم و اختراع کلمات با معنی در میان اقوام انسانی شکل گرفت. تاریخچهٔ ارتباط با ظهور عصر کشاورزی، مرحلهٔ تازه‌ای را ثبت کرده است. در این مرحله، مفهوم مرز را بیشتر و بهتر از گذشته یاد گرفتیم و لازم بود مرزهای خودمان را از دیگران جدا کنیم. زمین من با زمین تو فرق داشت و زمین بیشتر به معنای غذای بیشتر و ثروت بیشتر بود. ارتباط در این مرحله چیزی فراتر از علائم غیرکلامی اولیه بود. حالا علاوه بر پیام‌های غیرکلامی و نشانه‌هایی که برای ابراز قدرت به کار گرفته می‌شد، قدرت کلمات هم به تدریج کاربرد پیدا کرد و توسعه یافت. بعد از این زمان، اختراع حروف الفبا در یونان انتقال پیام را با شکل جدیدی از خود مواجه ساخت و مانند پلی گفتار و نوشتار را به یکدیگر نزدیک کرد. بنابراین به فکر نگارش و دستگاه



چاپ و کاغذ افتادند و انسان‌ها وارد عصر کتابت شدند. چاپ مطبوعات و روزنامه‌ها دسترسی به اطلاعات را برای همگان آسان می‌کرد و مردم به راحتی از اخبار و حقایق مطلع می‌شدند.

با افزایش جمعیت و پراکندگی انسان‌ها در سطح کرهٔ خاکی، نیاز به اطلاعات و تبادل آن بیشتر گردید. انسان برای ارسال پیام‌های خود، زمانی از ارتباط حرکتی و سپس از ارتباطات کلامی و زمانی دیگر از مطبوعات و روزنامه‌ها استفاده می‌کرد اما نتوانست نیاز اصلی‌اش را که تبادل سریع اطلاعات بود، برطرف سازد؛ او به‌وسیله‌ای نیاز داشت تا پیام‌های خود را سریع‌تر منتقل کند. اختراع برق و سپس پیدایش تلگراف موجب شد انسان بتواند برای نخستین‌بار اطلاعات را با سرعت بالا و از طریق رمزهای ساده به مسافت‌های طولانی انتقال دهد. تلفن، رادیو، سینما و تلویزیون که پس از تلگراف اختراع شدند سهم بسیاری در ارتباط بهتر و بیشتر انسان‌ها با یکدیگر داشتند. اکنون ما در عصر ارتباطات زندگی می‌کنیم و انواع وسایل ارتباطی مانند اینترنت، ماهواره‌ها، چندرسانه‌ای‌ها، شبکه‌های تعاملی و بزرگراه‌های اطلاعاتی نگرش و نگاه ما را به دنیا تحت تأثیر قرار می‌دهند و نحوهٔ زندگی و تفکر ما را جهت می‌دهند و در نتیجه منجر به ارتباطات مؤثر و سازنده و نهایتاً سبب بهبود کیفیت زندگی ما می‌شوند.

## چگونگی تدریس

در این بخش مفهوم ارتباط و اجزای آن را به هنرجویان آموزش دهید. به عنوان مثال به صورت عملی از هنرجویان بخواهید با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و سایرین، اجزای ارتباط را تشخیص دهند. شناخت اجزای ارتباط بسیار مهم است زیرا در کیفیت برقراری ارتباط تأثیرگذار است.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌ها باید به صورت عملی انجام گیرند و شناخت اجزای ارتباط به هنرجویان تفهیم شود. استفاده از طرح درس در انجام فعالیت‌ها ضروری است.

## پاسخ فعالیت‌ها

**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «فرستنده».

**پاسخ:**

- 1 حسابدار شروع کنندهٔ ارتباط است بنابراین فرستندهٔ پیام است.
- 2 مربی با خواندن شعر، ارتباط را آغاز می‌کند بنابراین، مربی فرستندهٔ پیام است.

فعالیت  
کلاسی ۱



فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «پیام».

**پاسخ:**

- ۱ پیام حامد این است که او به ورزش فوتبال علاقه‌مند است و در واقع او در حال انتقال یک مفهوم است.
- ۲ بستن کمر بند یک پیام است که از طریق گفتار به گیرنده منتقل می‌شود.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «رمزگذاری».

**پاسخ:**

- ۱ در کشتی هرگاه دست‌های داور به یکدیگر نزدیک شود، به معنای احترام دو کشتی‌گیر به یکدیگر است. رمزگذاری پیام، احترام به وسیلهٔ نزدیک کردن دست‌های داور است.
- ۲ خدا قوت به معنای خسته نباشید است. راننده برای گفتن خسته نباشید به همکار خود از عبارت خدا قوت استفاده می‌کند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «مسیر ارتباطی».

**پاسخ:**

- ۱ ابزاری که برای انتقال این پیام استفاده شده است، تابلوی کنار جاده است.
- ۲ رامین از طریق نامه که یک ابزار انتقال پیام است، استعفاي خود را اعلام کند.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «گیرندهٔ پیام».

**پاسخ:**

- ۱ مادر، پیام خود را که محبت به کودک است از طریق بوسیدن، رمزگذاری می‌کند و کودک، گیرندهٔ این پیام محسوب می‌شود.
- ۲ مربی پیام خود را به اعضای تیم انتقال می‌دهد، بنابراین اعضای تیم، گیرندهٔ پیام هستند.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «رمزگشایی».

**پاسخ:**

- ۱ بازیکن معنای کار مربی را فهمیده که دیگر نمی‌خواهد در زمین بازی کند.
- ۲ «خسته نباشید» مدیر به او به خاطر عدم انجام کارش است یعنی عصبانیت مدیر را نشان می‌دهد و کارمند با گفتن «خسته نباشید» می‌فهمد که چرا کار را انجام نداده است.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «بازخورد».

**پاسخ:**

- ۱ لبخندی که کودک به مربی خود می‌زند واکنش او است که نشان دهد از مربی خود به خاطر بازی کردن با او خشنود است.
- ۲ عابر برای راننده به نشانهٔ تشکر دست تکان می‌دهد، بنابراین واکنش او به عمل راننده، تشکر کردن است.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «اختلال».

**پاسخ:**

- ۱ ترافیک باعث می‌شود که به موقع سر قرار نرسد بنابراین «ترافیک» عامل ایجاد اختلال است.
- ۲ خستگی حسن باعث کاهش عملکرد او می‌شود بنابراین، «خستگی» عامل اختلال است.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم ارتباط و اجزای آن.

**پاسخ:**

«فرستنده»، شخصی است که شروع‌کننده ارتباط است بنابراین، خانم عصبانی فرستنده پیام است. «گیرنده»، فردی است که پیام را دریافت می‌کند پس میهماندار گیرنده پیام است. «بازخورد» طرز صحبت میهماندار است که خانم را آرام کرد.

«پیام»، مفهومی است که منتقل می‌شود پس جمله «شما همان‌جا می‌گفتید پرواز انجام نمی‌شود»، پیام است. «ابزار انتقال پیام» نیز گفتار از طریق زبان است.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** آشنایی کامل و بیشتر هنرجویان با مفهوم ارتباط و اجزای آن.

**پاسخ:**

در این فعالیت هنرجویان می‌توانند در یکی از پنج حوزه حمل‌ونقل، حسابداری، تربیت بدنی، تربیت کودک و نوابری موضوعی را انتخاب کنند و به ارتباط با یکدیگر بپردازند. شما به هنرجویان کمک کنید که اجزای ارتباط را مشخص کنند. این فعالیت باید به صورت گروهی انجام شود.

فعالیت  
کلاسی ۱۱

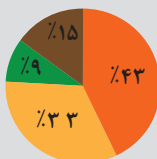


**هدف:** هنرجویان متوجه شوند که افراد، بیشترین زمان خود را در ارتباط با دیگران هستند و به اهمیت ارتباط پی ببرند.

**پاسخ:**

در این فعالیت، به این موضوع می‌پردازیم که بیشترین زمان فرد (۷۰٪) از زمان بیداری او) در روز به ارتباط‌های او اختصاص داده می‌شود. اگر ارتباط‌های هر فرد را به چهار دسته خواندن، نوشتن، گوش دادن و صحبت کردن تقسیم کنیم، طبق آمار موجود در نمودار به این نتیجه می‌رسیم که بیشترین زمان فرد به گوش دادن اختصاص می‌یابد. بنابراین باید به هنرجویان بفهمانیم که چقدر ارتباط در زندگی مهم است و یادگیری مهارت‌های برقراری «ارتباط مؤثر» با دیگران ضروری است.

### زمان ارتباط



## درس ۲

### اهمیت و اهداف ارتباط

#### علت و اهمیت آموزش این درس

اهمیت و ضرورت آموزش «اهداف ارتباط» به این دلیل است که تقریباً انجام تمامی فعالیت‌ها به ارتباط‌های ما بستگی دارد و بدون ارتباط، افراد، منزوی می‌شوند و نمی‌توانند به اهداف خود در زندگی دست یابند.

هر یک از افراد از برقراری ارتباط خود، هدف یا اهدافی را دنبال می‌کنند که عمده‌ترین آنها انجام وظایف، کسب آگاهی نسبت به موضوع مورد نظر، تغییر رفتار مخاطب، کسب اطلاعات، بیان افکار و احساسات و پاسخ به نیازهای خود و دیگران است.

«ارتباط»، جریان حیاتی زندگی امروزه ماست. اگر افراد با یکدیگر ارتباط برقرار نمی‌کردند هر فرد باید به تنهایی تمامی کارهای خود را انجام می‌داد. حتی اگر هر فرد قادر باشد که تمامی کارهایش را خود انجام دهد، این فرایند، پرهزینه و زمان‌بر می‌شد. بنابراین، «ارتباط» موجب صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌شود. ما به کمک ارتباط‌ها، هر روزه شاهد تغییرات مثبت در زندگی خود هستیم. به عنوان مثال، یک پزشک در قاره‌ای دیگر راهی برای درمان بیماری سرطان پیدا می‌کند و به کمک ارتباط، شیوه درمانی را در اختیار سایرین قرار می‌دهد.

اهمیت و علت آموزش اهداف ارتباط مؤثر به هنرجویان این است که آنها بتوانند به درستی فرایند ارتباط را یاد بگیرند و از آن به نفع خود و جامعه در زندگی استفاده کنند. هر یک از این هنرجویان در آینده قرار است شغلی را انتخاب کنند و با همکاران و مدیران زیادی سروکار داشته باشند؛ ارتباط مؤثر به آنها کمک می‌کند که در مسیر شغلی خود استوار گام بردارند و بتوانند روابط مؤثر و پایداری به ویژه با دیگران داشته باشند.

#### چگونگی تدریس

سعی کنید هر مبحثی را که آموزش می‌دهید، تأثیر مستقیم آن را بر زندگی افراد بیان کنید تا هنرجویان به اهمیت ارتباط پی برده و بتوانند از آن به گونه‌ای مؤثر در زندگی اجتماعی و شغلی خود استفاده کنند. قرار نیست که هنرجویان حجم زیادی از تئوری‌ها را یاد بگیرند، بلکه باید کاربرد این مباحث در زندگی به آنها آموزش داده شود تا بتوان به هدف کلی این کتاب دست پیدا کرد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها و پاسخ به آنها

از آنجا که مفهوم ارتباط، در «گروه» معنی پیدا می‌کند، بنابراین برای انجام فعالیت‌ها از هنرجویان بخواهید که «گروه» تشکیل دهند و با یکدیگر به بحث و تبادل نظر بپردازند.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** پی بردن هنرجویان به اهمیت ارتباط در زندگی.

۱ ارتباط، کلید رسیدن به تمامی اهداف است زیرا هیچ فردی به تنهایی قادر نیست تمامی کارها را خود و بدون کمک دیگران انجام دهد. هر فرد برای موفقیت در مسیر شغلی و اجتماعی خود نیازمند برقراری ارتباط مؤثر با دیگران است. هر هدفی که از ارتباط داشته باشیم برطرف کننده یکی از نیازهای ماست بنابراین به کمک برقراری ارتباط مؤثر است که می‌توانیم به آن دست یابیم.

۲ افراد حتی زمانی که با کسی صحبت نمی‌کنند و در فکر هستند نیز به نحوی در ارتباط با دیگران، با خدا، با خود یا با سایر مخلوقات هستند.

۳ به عنوان مثال برای ارتباط با مدیر یک شرکت در کشور دیگر ناگزیر به استفاده از ارتباط شفاهی و غیرشفاهی هستیم. حل مشکلات خانوادگی نیازمند ارتباط اعضای خانواده با یکدیگر است. دانش‌آموزان برای یادگیری مطالب درسی نیازمند برقراری ارتباط با آموزگاران خود هستند. رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی، نوعی ارتباط با دیگران است، انجام نماز، نوعی ارتباط با خالق است. آبیاری درختان یا هرس کردن آنها، نوعی ارتباط با طبیعت است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان درک کنند که یکی از مهم‌ترین و ابتدایی‌ترین اهداف هر ارتباطی «رفع نیاز» است.

**پاسخ:**

نیازها	رفع نیاز
نیاز به عبادت	ارتباط برقرار کردن با خدا از طریق نماز خواندن، روزه گرفتن و دعا کردن
نیاز به آموزش	ارتباط با مراکز آموزشی، آموزگاران و خواندن کتاب
نیاز به محبت	برقراری ارتباط احساسی با دوستان و اعضای خانواده و دوست داشتن آنها
نیاز مادی	کارکردن، تلاش و کوشش

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** آشنایی بیشتر هنرجویان با ارزش‌های دوران دفاع مقدس و پیام‌های جاوید شهیدان. این پیام‌ها در کلاس خوانده شده و مواردی از آنها در کلاس نصب شود.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان درک کنند که ارتباط و اشتراک‌گذاری دانش، به پیشرفت و بالا رفتن استانداردهای زندگی کمک کرده است.

**پاسخ:**

۴-	۱- علم پزشکی به واسطهٔ ارتباطات، منجر به انباشته‌شدن دانش شده و به ساخت تجهیزات پزشکی کمک شایانی کرده است.
۵-	۲- علوم فضایی به واسطهٔ ارتباطات و با فرستادن ماهواره به فضا، منجر به کشف بسیاری از مسائل ناشناخته شده است.
۶-	۳- رسانه‌ها با پیشرفت وسایل ارتباطی، توانسته‌اند موفق‌تر از قبل عمل کنند و انبوهی از اطلاعات را به مردم منتقل کنند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان درک کنند که «ارتباط» باعث شده است که کارها با سرعت و سهولت بیشتری انجام بگیرند.

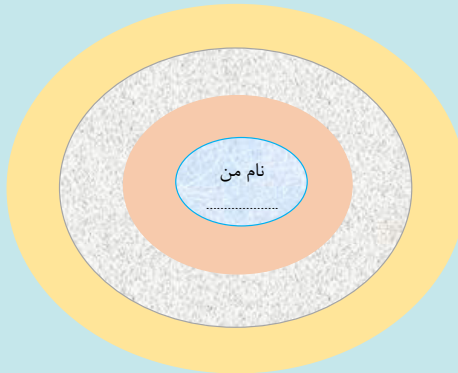
**پاسخ:**

کاربرد در زندگی	نمونه
من با جست‌وجو در اینترنت توانستم به کتابی دسترسی پیدا کنم که قبلاً به آن دسترسی نداشتم.	۱- کتابخانه‌های دیجیتال
هر اتفاقی که در گوشه‌ای از جهان رخ دهد به سرعت از آن مطلع می‌شوم.	۲- دسترسی به آخرین اخبار
	۳-
	۴-

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** هنرجویان درک کنند که هدف اولیه از برقراری هر ارتباطی، رفع نیازها و انجام مسئولیت‌ها است و ارتباط‌ها براساس اهمیت‌شان اولویت‌بندی می‌شوند.  
**پاسخ:**



ابتدا خانواده، سپس دوستان و در مرحله بعد، همکاران.  
خانواده: رفع نیاز به تعلق، حمایت، دوست داشتن و مشورت کردن.  
دوستان: رفع نیازهای اجتماعی، صحبت کردن، دوست داشتن و مشورت کردن.  
همکاران: یادگیری و تبادل اطلاعات، همکاری و مشارکت و زندگی اجتماعی.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** پی بردن هنرجویان به اهمیت ابزار ارتباطی در زندگی روزانه خود.  
**پاسخ:** به عنوان مثال، در گذشته که تلفن وجود نداشت، افراد مدت‌ها از یکدیگر خبر نداشتند و به جای آن از نامه استفاده می‌کردند. ممکن بود روزها طول بکشد تا نامه به دست فرد برسد و برای پاسخ آن، مدت‌ها منتظر بماند ولی تلفن، زندگی را راحت‌تر کرده است و افراد می‌توانند از دوستان و خانواده خود در سراسر دنیا و به لحظه با خبر باشند.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هنرجویان متوجه شوند که هر ارتباطی هدفی را دنبال می‌کند.  
**پاسخ:**

هدف از برقراری ارتباط	اهمیت ارتباط	وسیله برقراری ارتباط	فردی که با او ارتباط داشته‌اید
یافتن جواب سؤال درسی	برنامه ریزی درسی	تماس تلفنی	۱- حامد، دوستم
یادگیری مطالب درسی	یادگیری و دانش‌افزایی	صحبت کردن	۲- معلم
جبران سهل‌انگاری گذشته	درک آثار تنبلی و سهل‌انگاری	تفکر و تأمل	۳- خودم
شکر و سپاس از خداوند	درک الطاف و نعمت‌های الهی	راز و نیاز قلبی و زبانی	۴- خدا
سلامتی و نشاط افراد و حفظ محیط‌زیست	پاکسازی طبیعت و محیط‌زیست	هنرجویان همراه با مربی خود	۵- طبیعت (باغ، پارک، ساحل، کوه و...)

فعالیت  
غیرکلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان درک کنند که برای دست‌یابی به اطلاعات مورد نیاز خود، از ارتباط و وسیله ارتباطی سود جویند و به یکی از اهداف ارتباط که کسب آگاهی است دست‌یابند.



## درس ۳ انواع ارتباط

### علت و اهمیت آموزش این درس

«ارتباط»، تمام زندگی ما را فراگرفته است و بدون آن در زندگی با مشکل مواجه می‌شویم. اهمیت این درس این است که هنرجویان با عرصه‌های گسترده ارتباطی و تأثیر و تأثر متقابل آنها آشنا شوند و بدانند در هر موقعیتی چه ارتباطی به کار بگیرند و چگونه عمل کنند. ارتباط، بسته به نوع موقعیت و شرایطی که فرد در آن قرار می‌گیرد، متفاوت است و هر کدام از انواع ارتباط، مهارت خاص خود را می‌طلبد. در پایان این درس، محورهای دیگر ارتباط انسان آموزش داده می‌شود. به این معنی که انسان باید بتواند علاوه بر ارتباط با انسان‌ها، با سایر عرصه‌های ارتباطی نیز ارتباط مفید و مؤثری برقرار نماید.

### دانش هنر آموز

**ارتباط غیر کلامی:** عبارت است از کلیه پیام‌هایی که افراد علاوه بر خود کلام، آنها را نیز مبادله می‌کنند. طرز قرار گرفتن، راه رفتن، ایستادن، حرکات چهره و چشم‌ها، طرز لباس پوشیدن و... همگی نشانه‌های ارتباط غیر کلامی هستند. بنابراین، توجه به کلیه موارد فوق می‌تواند در نحوه ارتباط با افراد و جذب آنها مؤثر واقع شود. افراد در اولین برخورد، با دیدن نشانه‌های غیر کلامی در مورد شخصیت شما قضاوت می‌کنند. بنابراین باید تلاش نماییم تا همواره از خود شخصیتی مثبت در ذهن دیگران به جای بگذاریم تا در مورد ما قضاوت خوبی داشته باشند. به همین جهت است که در تعالیم اسلامی ما تأکید شده است که افراد باید با ظاهری آراسته، مسواک زده، خوشبو و مرتب در اجتماع حاضر شوند و در هنگام راه رفتن با تواضع و با حیا (مخصوصاً خانم‌ها) راه بروند نه با غرور و تکبر و نیز با چهره‌ای باز و گشاده با یکدیگر برخورد نمایند نه با چهره‌ای خشن و عبوس. همچنین در برخورد با نامحرم، چشمان خود را کنترل کنند و... اولیای الهی و مؤمنین نیز خود همواره این چنین عمل می‌کردند. افراد اصولاً در مراودات اجتماعی، ابتدا بیشتر بر نشانه‌های غیر کلامی اعتماد می‌کنند تا بر نشانه‌های کلامی. پس نشانه‌های غیر کلامی را تقویت کنید. نخستین برخورد و تأثیری که بر مردم می‌گذارد بسیار اهمیت دارد. بد نیست بدانید که کلام ۷ درصد، لحن و طنین ۳۸ درصد و حرکات و حالات اجزای بدن ۵۵ درصد اطلاعات را منتقل می‌کنند.

## چگونگی تدریس

در این قسمت، از شما خواسته می‌شود که انواع ارتباط در هر چهار عرصه ارتباطی را به همراه مثال به هنرجویان آموزش دهید و کاربرد هر کدام از آنها را در زندگی بیان کنید. در قسمت محورهای ارتباطی، به هنرجویان آموزش دهید که انسان علاوه بر اصلاح ارتباط خود با دیگران، موظف به اصلاح ارتباط با خود، با خدا و با سایر مخلوقات نیز می‌باشد؛ زیرا رسیدن به مراتبی از حیات طیبه (زندگی سالم، پاکیزه و سعادت‌مند) در گرو اصلاح ارتباط در همه عرصه‌های ارتباطی است نه فقط در یک عرصه و در هر ارتباطی حداقل دو طرف وجود دارد و هیچ ارتباط یک طرفه‌ای شکل نمی‌گیرد یا اگر شکل بگیرد پایدار نمی‌ماند. منظور از اصلاح ارتباط، رعایت حقوق و تکلیف‌های طرفین ارتباط است و هیچ حقی بدون پذیرفتن مسئولیتی برای هیچ کس به جز خداوند متعال ایجاد نمی‌شود همان‌گونه که هیچ مسئولیتی بدون ایجاد حقی متقابل بر عهده کسی گذاشته نمی‌شود. مثلاً حق فرزندان بر والدین، انتخاب نام نیکو، تأمین خوراک، پوشاک، بهداشت، تربیت و آموزش کامل آنهاست و متقابلاً مسئولیت فرزندان در مقابل والدین، رعایت ادب، احترام و خدمت به آنها در همه حال و اطاعت از آنهاست بجز در مواردی که اطاعت از والدین با اطاعت از خداوند مغایرت داشته باشد (حق فرزندان = مسئولیت والدین). یا مثلاً حق یک درخت بر عهده ما آن است که آن را آبیاری کنیم، کود دهیم، مراقبت کنیم و هرس نماییم تا او هم متقابلاً به ما اکسیژن و هوای پاکیزه، میوه، سایه، طراوت و شادابی و چوب دهد و اگر ما انسان‌ها، مسئولیت‌های خود را در مقابل درختان انجام ندهیم قطعاً خبری از چوب، هوای پاکیزه، میوه خوشمزه، طراوت و شادابی و سایه‌سار آرام‌بخش درختان نخواهد بود.

**نکته مهم:** علت اینکه در «ارتباط با خداوند» هر چه حق است از آن خداوند است و هر چه مسئولیت است بر عهده ماست، این است که ما در همه چیزمان به خداوند احتیاج داریم و او در هیچ چیزی به ما احتیاج ندارد و او بی‌نیاز مطلق و غنی بالذات است و قبل از اینکه وجود داشته باشیم ما را آفریده است و همه وسایل و ابزارهای مادی حیات (طبیعت و همه اجزای آن و حواس پنج‌گانه و ابزارهای آن) و هدایت و راهیابی معنوی (عقل و فطرت از درون و انبیاء و اولیای الهی از بیرون) را به ما عطا کرده است و در این راستا، از هیچ لطف و رحمتی در مورد ما و سایر مخلوقات دریغ نکرده است تا از او طلبی داشته باشیم. پس ما هستیم که باید با ایمان و عمل صالح، وظیفه عبودیت و بندگی و شکر و سپاس خود را در پیشگاه با عظمت او انجام دهیم و لاقلاً بخشی از حق او را ادا نماییم تا به مراتبی از حیات طیبه دست یابیم. به قول مولوی:

ما نبودیم و تقاضامان نبود      لطف او ناگفته ما می‌شنود

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

برای انجام فعالیت‌ها حتماً گروه تشکیل دهید. در قسمت «انواع ارتباط»؛ ارتباط غیر کلامی از اهمیت بالایی برخوردار است از هنرجویان بخواهید مانند افراد کرولال پانتومیم اجرا کنند تا قدرت درک علایم غیر کلامی خود را بالا ببرند.

### پاسخ فعالیت‌ها

**هدف:** هنرجویان بتوانند علایم غیر کلامی را درک کنند و در روابط خود از آن بهره‌جویند.

**پاسخ:** موضوعاتی مانند فردی در حال کشاورزی کردن، رانندگی کردن، بازی کردن با کودکان، شکر و سپاس و... می‌تواند برای این فعالیت مفید باشد.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان با انواع حرکات غیر کلامی آشنا شوند و کاربرد مناسب آن را در زندگی بدانند.

**پاسخ:** از سمت راست ردیف اول به ترتیب: با خود می‌گوید هووم، من نمی‌دانم، فکر کردن، اشاره کردن، ایستادن.  
از سمت راست ردیف دوم به ترتیب: وای خدای من لطفاً، دروازه‌بان است و می‌خواهد جلوی توپ را بگیرد، وای نه، بله، آرام باش.  
از سمت راست ردیف سوم به ترتیب: نشانه قدرت، من خسته‌ام، دوستت دارم، این طرف، با ضربه زدن به چیزی می‌خواهد به طرف مقابل بگوید الان گوش کن.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان بتوانند مفهوم ارتباط غیر کلامی و کلامی را درک کنند.

**پاسخ:**  
۱ همواره ارتباط غیر کلامی اثرگذاری بیشتری دارد. به عنوان مثال اگر در هنگام سلام کردن به دوست خود، دست او را به گرمی بفشارید مطمئناً تأثیر کلامی سلام کردن در او افزایش می‌یابد و بعد از آن، کلامی که ردوبدل می‌شود مهم است.  
۲ ارتباط کلامی به خاطر ردوبدل شدن کلمات، واضح‌تر و درک آن آسان‌تر است ولی ارتباط غیر کلامی به خاطر اینکه از حرکات و علایم استفاده می‌شود، درک آن مشکل است. برای تأثیرگذار بودن هر یک از آنها باید به آگاهی کافی دست یافت. به عنوان مثال برای اثرگذاری ارتباط کلامی، قدرت بیان و کلمات خود را بالا ببرید و ارتباط غیر کلامی را از حرکات و ظاهر اشخاص تشخیص دهید.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان درک کنند که مطالب را با عملی انجام دادن بهتر یاد می‌گیرند.

**پاسخ:** هنرجویان در گروه‌های خود یک موضوع را انتخاب کرده و به اجرا درآورند و عناصر ارتباطی را در آن مشخص کنند.

فعالیت  
کلاسی ۴



فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** هنر جویان با مفهوم صحیح «ارتباط مؤثر» با طبیعت آشنا شوند.  
**پاسخ:**

اقداماتی که داشته‌ام یا خواهم داشت.	پیشنهادات من به دیگران
- من شاخه درختی را نمی‌شکنم، برگ درختی را جدا نمی‌کنم.	- گل‌های زیبا در پارک‌ها و صحراها را نچینید.
- فضای سبز را لگدکوب نمی‌کنم.	- از مسئولین می‌خواهم از ورود فاضلاب‌های صنعتی، بیمارستانی و خانگی به آب‌ها جلوگیری کنند.
- در منزل خودمان دو باغچه کوچک ایجاد کرده‌ام.	- در مصرف انرژی‌ها و سوخت‌های فسیلی صرفه‌جویی بیشتری کنید.
- به درخت جلو منزل خودمان آب می‌دهم.	- به جای سوخت‌های فسیلی مقدمات استفاده از انرژی خورشیدی را فراهم کنید.
- هرگز آشغال‌ها مخصوصاً ظروف پلاستیکی را در طبیعت رها نمی‌کنم.	- از مواد شوینده و شیمیایی به اندازه نیاز و در حد ضرورت استفاده کنید.
-	-
-	-

هرگاه انسان، طبیعت و محیط‌زیست را به عنوان فعل الهی و نعمت خدادادی قدر بداند و از آن به درستی استفاده کند:  
- شکر و نعمت خدا را به جای آورده است و خدا نیز از او راضی می‌شود.  
- خود نیز از آب و هوا و محیط‌زیست بهتر و سالم‌تری برخوردار خواهد شد.  
- به دیگران نیز احترام گذاشته و حق آنها را در برخورداری از محیط‌زیستی سالم و با نشاط رعایت کرده است.

## درس ۴

### ارتباط مؤثر

#### علت و اهمیت آموزش این درس

یکی از اهداف کتاب، انتقال مفهوم ارتباط مؤثر است که در این درس به آن پرداخته می‌شود. اهمیت آموزش ارتباط مؤثر در این است که بسیاری از افراد در ارتباط‌های خود، شکست می‌خورند زیرا با اصول ارتباط اثربخش آشنا نیستند و نمی‌دانند که چگونه باید پیام و مفاهیم خود را انتقال دهند که به هدف خود از ارتباط دست یابند. بسیاری از افراد تصور می‌کنند به محض اینکه پیام از سمت فرستنده به گیرنده انتقال پیدا کند ارتباط برقرار شده است؛ در ظاهر، این امر درست است؛ اما برای اینکه گیرنده، پیام فرستنده را همان‌گونه که مورد نظر او بوده است درک کند، باید ویژگی‌ها و اصولی در نظر گرفته شود که ارتباط به نحوی اثرگذار برقرار شود. ارتباط مؤثر، رمز موفقیت افراد در زندگی است؛ همه ما روزانه با افراد زیادی ارتباط برقرار می‌کنیم و این ارتباط بسته به نوع هدف متفاوت است. هر هدفی که علت رابطه ما باشد، حرکت و جهت ما را در زندگی تحت تأثیر قرار می‌دهد بنابراین، به کارگیری این ویژگی‌ها و اصول در زندگی و روابط ما بسیار ضروری است.

#### دانش هنر آموز

ارتباط مؤثر، فراتر از تبادل اطلاعات بین افراد است و بدین معنی است که باید احساسات و منطق پشت اطلاعات منتقل شده را از کلام فرستنده درک کرد. ارتباط مؤثر، یک خیابان دوطرفه است؛ این جمله بیان می‌کند که نه تنها باید پیام را به گونه‌ای انتقال داد که قصد و نیت پیام، توسط گیرنده دقیقاً درک شود بلکه بدین معناست که باید به دقت به کلام طرف مقابل گوش داد که حس درک شدن و شنیده شدن به فرد انتقال داده شود. بیش از کلماتی که استفاده می‌شود، ارتباط مؤثر ترکیبی از چندین مهارت است از جمله ارتباط غیرکلامی، شنیدن فعال، مدیریت استرس، ارتباط مثبت، قدرت تشخیص و درک احساسات طرف مقابل. ارتباط مؤثر یک مهارت قابل یادگیری است، ولی اگر این توانایی به خودی خود ایجاد شود و در فرد رشد پیدا کند اثرگذاری بیشتری دارد. به عنوان مثال اگر یک متن سخنرانی از روی نوشته خوانده شود اثر کمتری در مخاطبان خود ایجاد می‌کند نسبت به زمانی که فرد از قبل متن سخنرانی را آماده کرده است و با آمادگی و به دور از استرس آن را بیان می‌کند.

## چگونگی انجام فعالیت

در این قسمت باید اصول ارتباط مؤثر را همراه با مثال‌های فراوان به هنرجویان آموزش دهید. انجام فعالیت‌های کلاسی به درک بهتر این مطالب کمک می‌کند و معنی ارتباط در گروه بهتر نمود پیدا می‌کند. بنابراین، فعالیت‌ها را به صورت گروهی انجام دهید زیرا همفکری به یادگیری بهتر مطالب کمک شایانی می‌کند.

### پاسخ فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان در بحث‌های گروهی مواردی مانند احترام گذاشتن به مخاطب، صدق و راستی در گفتار، توجه کردن به گوینده و ... را رعایت نمایند.  
**پاسخ:** حقوق دیگران و توجه کردن به زمان ارائه مطلب را رعایت کنند؛ این موارد از پیش زمینه‌های ارتباط مؤثر است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان، اصل «کامل بودن» پیام را یاد بگیرند و در ارتباط‌های خود آن را به کار گیرند.  
**پاسخ:** آب هست اما کم است.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان اصل «مختصر بودن» را در پیام‌های خود به کار گیرند.  
**پاسخ:**

- ۱ از اعتماد شما بسیار خرسندیم.
- ۲ پاسخ شما برای من بسیار مفید بود.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان اصل «توجه» را به عنوان یکی از مهم‌ترین اصول ارتباط مؤثر فراگیرند.  
**پاسخ:**

- ۱ با افزایش زمان خرید، قادر به خرید بیشتری هستید.
- ۲ متأسفانه سیستم قطع است، بلافاصله پس از اتصال سیستم برای شما حساب بانکی افتتاح خواهیم کرد.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** هنرجویان اصل «روشن بودن» پیام را یاد بگیرند.  
**پاسخ:** مطالعه بر روی داده‌ها نشان می‌دهد که بازار مورد نظر سودآور است و تقاضای بالایی دارد.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان اصل «ادب و احترام» در ارتباط مؤثر را فرا بگیرند.  
**پاسخ:**

- ۱ از اینکه نمی‌توانم برای شما کاری انجام دهم، متأسفم.
- ۲ با وجود علاقه، متأسفانه به علت مشغله کاری نمی‌توانم در جلسه شما حضور پیدا کنم.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هنرجویان کاربرد اصل «ادب و احترام» را در زندگی روزمره متوجه شوند.  
**پاسخ:**

۱- ورود مسافران به هواپیما با لبخند و خوش آمدگویی و ظاهری آراسته به استقبال مسافران برود و آنها را به داخل هواپیما هدایت کند.	
۲- خروج مسافران از هواپیما با لبخند و اینکه سفر خوبی داشته باشید آنها را بدرقه کند.	
۳- هنگام سفارش گرفتن از مسافران با لبخند به آنها بگوید شما بفرمایید چه چیزی نیاز دارید.	
۴- تعیین جایگاه مسافران از روی کارت پرواز، شماره صندلی آنها را بخواند و صندلی آنها را به آنها نشان دهد.	

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** هنرجویان برای برقراری ارتباطی مؤثر و سازنده با دیگران به کاربرد اصل ادب و احترام و رعایت حقوق دیگران در زندگی روزمره بیشتر آشنا شوند. بنابراین با توجه به رشته هنرجویان از آنها خواسته شده تا مواردی از رعایت حقوق دیگران را بیان کنند.  
**پاسخ:** این فعالیت برعهده هنرجویان است و می تواند بسیار متنوع باشد.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** هنرجویان اصل «راستی و درستی» پیام را فرا گیرند.  
**پاسخ:**

- الف) به سختی می شنوم.....
- ب) رسیدن به هدف.....
- پ) قرض گرفتن.....
- ت) ملت شجاع.....
- ث) افراد متعالی.....
- ج) سیاستگزاری.....

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** هنرجویان به صورت نمایشی و عملی، مطالب را بهتر یاد می گیرند و به کار می برند.  
**پاسخ:** دو نفر به صورت داوطلبانه با انتخاب موضوعی آزاد در کلاس، نمایش اجرا کنند و هنرجویان ویژگی های پیام را بیان کنند.

فعالیت  
غیر کلاسی



**هدف:** هنرجویان به خوبی با ویژگی های پیام آشنا شوند.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید با توجه به رشته خود، نام کسب و کار و پیام تبلیغاتی آن را بیان کنند. در پیام تبلیغاتی خود باید ویژگی های پیام مؤثر را رعایت کنند.

## درس ۵

### ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

#### علت و اهمیت آموزش این درس

به‌طور کلی برای اینکه بتوانیم بستر مناسبی برای برقراری ارتباط و حفظ و استمرار یک رابطه پایدار و مؤثر با دیگران، بالاخص با اعضای خانواده، آشنایان و همکاران پدید آوریم، ناگزیر باید به عوامل مؤثر در برقراری، حفظ و تقویت روابط انسانی و ارتباطات اجتماعی توجه خاص مبذول داشته باشیم. با عنایت به اینکه در هر ارتباطی با دیگران، آگاهانه و یا ناآگاهانه، به‌طور مستقیم و یا غیرمستقیم، خواسته یا ناخواسته پیامی با کلام و یا رفتار انتقال داده می‌شود و گوشه‌هایی از باورها و ارزش‌ها بین طرفین رد و بدل می‌شود، بنابراین در برقراری ارتباط با دیگران و تأمین نیاز ارتباطی مخاطبان، ضمن آشنایی با ویژگی‌ها و نیازهای حاکم بر نفس انسان‌ها، باید خود را به مؤثرترین شیوه‌ها و روش‌های روان‌شناختی ارتباط، مسلح نماییم. در هر حال برخی از عوامل ابتدایی و مهم در برقراری ارتباط و حفظ و استمرار یک رابطه مطلوب و خوشایند با دیگران به‌خصوص اعضای جامعه عبارت‌اند از: صداقت، احترام به طرف مقابل، اعتماد، رازداری و مسئولیت‌پذیری. توجه به نیازها و ویژگی‌های عاطفی و روانی همهٔ معاشران و مخاطبان، به ویژه اعضای خانواده، نزدیکان و خویشان، از مهم‌ترین مبانی روان‌شناختی اجتماعی و اولین گام در روان‌شناسی ارتباط است. با شناخت ویژگی‌های زیستی، ذهنی، عاطفی و اجتماعی، تمایلات، علایق و انگیزه‌ها، نگرش‌ها و نیازهای روانی مخاطبان، می‌توان یک ارتباط قوی و پایدار با آنها برقرار نموده و همواره آن را رشد داد. بنابراین لازم است ویژگی‌های مخاطبان را بشناسیم و بر مبنای آنها ارتباط خود را پایه‌ریزی کنیم. به عنوان مثال اگر مخاطب کودک است ما باید از ویژگی‌های کودکان سنین مختلف آگاهی یابیم و اگر مخاطب مرد یا زن است، به شناختن ویژگی‌های آنها و تأثیر جنسیت بر ارتباط با آنها نیاز داریم.

#### چگونگی تدریس

این ویژگی‌ها اهمیت فراوانی در زندگی روزانهٔ تمامی افراد دارند بنابراین سعی کنید هنرجویان آنها را به عنوان عواملی که روزانه با آنها درگیر هستند نگاه کنند و به اهمیت آنها پی ببرند. بنابراین از شما خواسته می‌شود مثال‌هایی بیاورید که هنرجویان متوجه شوند در صورت رعایت نکردن هر یک از این ویژگی‌ها با چه



مشکلاتی در روابط خود روبه‌رو می‌شوند. به عنوان مثال، پیامدهای دروغگویی و رازدار نبودن و... را به هنرجویان گوشزد کنید تا در روابط خود موفق باشند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌ها در این درس به صورت انفرادی انجام می‌شود به دلیل آنکه هریک از هنرجویان باید به روابط خود فکر کنند و در نهایت به اصلاح آنها بپردازند. در پایان، اهمیت هریک از فعالیت‌ها برای هنرجویان تشریح شود.

### پاسخ فعالیت‌ها

**هدف:** هنرجویان با خواندن عنوان این بخش حدس‌هایی در مورد موضوع این درس داشته باشند و بتوانند با نگاه به روابط شخصی خود به ویژگی‌های اثرگذار در تحکیم روابط پی ببرند.

**پاسخ:** پاسخ به این سؤال آزاد است و شما می‌توانید با اشاره به ویژگی‌هایی مانند رازداری، صداقت، کمک کردن به دوست خود در شرایط سخت، همدردی، احترام متقابل و غیر اینها، نظرات هنرجویان را تکمیل کنید.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان به اهمیت صداقت در ارتباط پی ببرند.

**پاسخ:** در بررسی حساب‌ها هر جایی که مشکل مالی مشاهده نمود، به مدیر خود گزارش دهد. تمام توجه و دقت خود را در انجام دادن کار خود قرار دهد و با صداقت و حفظ امانت وظیفه خود را انجام دهد.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان به صورت موردی و با مثال‌های عینی به اهمیت صداقت در ارتباط پی ببرند.

**پاسخ:**

فعالیت  
کلاسی ۳



مشاغل	نقش صداقت در موفقیت
۱- متصدی انبار توشه در شرکت حمل و نقل	گزارش اشتباهات به مدیر خود و جلب اعتماد و رضایت او
۲- مسئول یا کارمند حسابداری	گزارش اشتباهات به مدیر خود و جلب اعتماد و رضایت او
۳- تحلیل‌گر تیم ملی والیبال	گزارش تمامی نقاط قوت و ضعف بازیکنان تیم
۴- مربی مهدکودک	آگاه کردن خانواده‌ها در مورد مشکلات و نیز استعدادهای فرزندان‌شان

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان بیش از گذشته با چهار عرصه ارتباطی خود آشنا شوند و به اهمیت صداقت در این عرصه‌ها پی ببرند.  
**پاسخ:**

چهار عرصه ارتباط	چگونگی ارتباط مؤثر	اثرات ارتباط مؤثر
۱- صداقت در ارتباط با خود	توانایی‌ها و ضعف‌های خود را باور داریم و...	برای جبران ضعف‌های خود اقدام می‌کنیم و...
۲- صداقت در ارتباط با خدا	وجود خود و همه هستی را از آن خدا می‌دانیم و...	به خاطر داشته‌هایمان مغرور نمی‌شویم و برای رسیدن به اهدافمان تلاش و کوشش بیشتری می‌کنیم و...
۳- صداقت در ارتباط با دیگران	همه انسان‌ها را همچون خود دوست می‌داریم و...	در روابطمان با مردم دروغ نمی‌گوییم و...
۴- صداقت در ارتباط با سایر موجودات	کل موجودات را فعل و مخلوق خدا می‌دانیم.	در بهره‌گیری از موجودات طبیعی که خدا برای ما آفریده است اسراف نمی‌کنیم و...

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** هنرجویان به اهمیت احترام به طرف مقابل در روابطشان با دیگران پی ببرند.  
**پاسخ:** احترام به دیگران به دلیل اینکه هر فردی حق ارائه نظر خود را دارد و می‌تواند اظهار نظر کند و ما باید به حقوق یکدیگر احترام بگذاریم و آنها را ضایع نکنیم. ظرفیت افراد و تربیت و شرایط آنها متفاوت است بنابراین نظرها و افکار متفاوتی دارند. پس مهم این است که بتوانیم با رعایت حقوق دیگران با مسالمت و احترام در کنار یکدیگر زندگی کنیم.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان با مثال‌هایی از ارتباط با دیگران آشنا شوند.  
**پاسخ:** ارتباط با دیگران است. کمک کردن به دیگران می‌تواند شامل محبت کردن به دیگران، احساس همدردی با دیگران، تهیه خوراک، پوشاک و... برای نیازمندان باشد.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هنرجویان به اهمیت «اعتماد» در روابط پی ببرند.  
**پاسخ:** به وعده‌ها و قول‌های خود به مشتریان پایبند باشند تا بتوانند رضایت آنها را به همراه داشته باشند.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** هنرجویان به اهمیت «رازداری» در روابط خود پی ببرند.  
**پاسخ:** یکی از اصول اولیه حسابداری، رازداری است. افشای حساب‌ها، درآمدها و هزینه‌های شرکت نزد دیگران موجب می‌شود که دیگران بتوانند نقاط ضعف شرکت را متوجه شوند و به راحتی به منافع شرکت آسیب وارد کنند. همچنین باید به عهد خود به شرکتی که مشغول به کار است، پایبند باشد در غیر این صورت به خود، شرکت، مدیر، کارکنان و اصول اخلاقی خیانت کرده است. زیرا افشای اطلاعات، منجر به از دست رفتن جایگاه شرکت می‌شود و همچنین تبعاتی مانند ورشکستگی و... نصیب همه کارکنان شرکت می‌شود که این از عدم رازداری او نشأت می‌گیرد.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** هنرجویان به طور محسوس و ملموس و با توجه به رشته تحصیلی خود به اهمیت رازداری در روابط خود پی ببرند.  
**پاسخ:**

مثال‌هایی از مشاغل	نحوه رازداری هر شغل
۱- حسابداری	افشا نکردن صورت حساب افراد حقیقی و حقوقی برای دیگران.
۲- حمل و نقل	محموله و کالای افراد را به صورت بسته بندی و با حفظ امانت به دست آنها برسانند.
۳- تربیت بدنی	نقاط قوت و ضعف تیم خود یا مشکلات درونی باشگاه خود را برای دیگران فاش ن سازند.
۴- تربیت کودک	مشکلات شخصی و خانوادگی کودکان را برای دیگران فاش نکنند.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** هنرجویان به اهمیت «مسئولیت پذیری» در روابط پی ببرند.  
**پاسخ:** مربی تیم وظیفه خود را آموزش لازم به اعضای تیم و حفظ روحیه همدلی میان آنها می‌داند؛ بنابراین مسئولیت دارد که از آموزش تمامی اعضا مطمئن باشد. این رفتار او دستیابی به موفقیت را برای تیم تضمین می‌کند.

فعالیت  
کلاسی ۱۱



**هدف:** هنرجویان بیشتر به اهمیت «مسئولیت پذیری» در روابط پی ببرند.  
**پاسخ:** شرکت‌ها با ارائه ضمانت‌نامه‌ها، به خریداران اطمینان می‌دهند که محصولاتشان با کیفیت است و در صورت اشکال و ایراد، ما در برابر شما مسئولیم که کالا را درست کنیم. ارائه ضمانت‌نامه موجب اعتماد بیشتر می‌شود.  
۱ تاریخ اعتبار برخی از ضمانت‌نامه‌ها بسیار کم است.  
۲ همه موارد خرابی را حمایت نمی‌کنند.  
۳ به قول و قرارداد خود در عمل پایبند نیستند.

فعالیت  
کلاسی ۱۲



**هدف:** هنرجویان به تعهد و مسئولیت خود در قبال دیگران پایبند باشند و به خوبی با مفهوم مسئولیت پذیری و آثار و نتایج آن آشنا شوند.  
**پاسخ:**

پیامدها و نتایج	اعمال اجتماعی
ریشه کنی فقر - کمک به پیشرفت زندگی آنها - ارتقای رفاه و سلامت جامعه و ...	۱- کمک به افراد ضعیف
جلوگیری از تخریب جنگل‌ها - مراتع - پارک‌ها و ... - جلوگیری از آلودگی آب و هوا و ... - کاهش هزینه‌های درمانی مردم و ...	۲- حفظ محیط زیست با صرفه‌جویی در مصرف سوخت و بازیافت زباله‌ها
توسعه و تقویت نیکی‌ها و خوبی‌ها و جلوگیری از مفاسد و زشتی‌ها در جامعه - آرامش روحی و روانی مردم و ...	۳- امر به معروف و نهی از منکر
هدایت و راهیابی مردم - توسعه و تقویت محبت و دوستی بین مردم - کاهش فشارها و اضطراب‌های مردم و ...	۴- نصیحت و خیرخواهی دیگران



## فصل ۲

### ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی

## درس ۶

### سبک‌های ارتباطی

#### علت و اهمیت آموزش این درس

در این درس تلاش بر آن است تا هنرجویان با انواع سبک‌های ارتباطی و ویژگی آنها آشنا شوند و از این طریق سبک ارتباطی خود را مشخص کرده و به‌گونه‌ای کاربردی‌تر در روابط خود از آن استفاده کنند. همهٔ افراد بخشی عمده از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می‌کنند یا در فکر آن به سر می‌برند. تحقیقات نشان داده است که ۷۵ درصد اوقات روزانهٔ ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و شاید بتوان گفت ۷۵ درصد از موفقیت‌های ما نیز به روابط با دیگران وابسته است. یکی از مقوله‌های چالش‌برانگیز در دنیای مدرن کنونی نحوهٔ ایجاد ارتباط با افرادی است که هر روز با آنان در تماس هستیم. این معضل شاید در دهه‌های گذشته به این اندازه بحث‌برانگیز نبوده است، زیرا در جهان غیر صنعتی به علت رسوم و هنجارهای ویژهٔ آن نظام، ضرورت ارتباط‌گیری با این وسعت و عمق جزء لاینفک آن نظام نبوده است، اما در جهان صنعتی کنونی برای انجام فعالیت‌های اجتماعی، برقراری ارتباط با سایر افراد و نحوهٔ آن یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است و فعالیت‌های روزانهٔ اجتماعی به‌راحتی امکان ایجاد روابط نزدیک با سایر افراد را فراهم نمی‌کند.

در این باره، نکتهٔ قابل تأمل این است که هر کدام از ما ممکن است همهٔ این سبک‌ها را در زندگی روزمرهٔ خود با افراد مختلف امتحان کنیم اما چیزی که سبک ارتباطی فرد را معلوم می‌کند غالب بودن یکی از این سه سبک نسبت به سایر سبک‌ها است و آن هم سبکی است که فراوانی تکرارش در فرد بیشتر و نمایان‌تر است. آگاه بودن فرد از سبک ارتباطی خویش می‌تواند به برقراری ارتباط کارآمد و مستمر با دیگران منجر شود. اگر فرد بداند با رفتار خود چه اثری روی دیگران می‌گذارد، آنگاه می‌تواند تصمیم بگیرد که آیا این واقعاً همان ارتباطی است که او مایل به برقراری آن بوده است یا خیر؟ ضمن اینکه استفاده از سبک ناسالم و به‌خصوص سبک منفعلانه می‌تواند توان «نه گفتن» افراد را کاهش داده و آنان را در معرض خطر قرار دهد.

#### دانش‌هنرآموز

**سبک ارتباطی منفعلانه:** افراد منفعل، دل مشغولی پرهیز از برخورد با دیگران را دارند، حتی اگر این کار به ضایع شدن حق آنها منتهی شود. آنها معمولاً حق را به دیگران می‌دهند و برای خود ارزش و احترامی قائل نیستند. چنین افرادی در مقابل

انتقاد، بسیار مضطرب می‌شوند و معمولاً برخلاف میل خود عمل می‌کنند. هنگام ارتباط با آنها، علائم اضطراب همچون حرکات زائد، مالیدن دست‌ها به هم، بریده بریده حرف زدن و نفس عمیق کشیدن کاملاً مشهود است. برای پیدا کردن علت مشکلات معمولاً خودشان را سرزنش می‌کنند و گاهی این سرزنش به قدری شدید می‌شود که ماهیت خودآزاری پیدا می‌کند. هنگامی که تعارض پیدا می‌کند گاهی با برانگیختن حس ترحم دیگران سعی می‌کنند از تعارض فرار کنند. به عبارت دیگر، افراد منفعل و کم‌رو به‌طور کلی هنگامی که با کسی مشکلی پیدا می‌کنند به جای حل مسئله سعی در پاک کردن صورت مسئله دارند. این حالت عقب‌نشینی حتی در طرز نشستن و راه رفتن آنها نیز مشهود است. معمولاً هنگام صحبت سعی می‌کنند تا در چشم دیگران نگاه نکنند، در جلسات و میهمانی‌ها معمولاً ساکت هستند. وقتی کسی باعث ناراحتی آنها می‌شود، به جای صحبت و طرح مسئله با فرد مذکور، مسئله را در دل خود نگه می‌دارند و سعی می‌کنند آن را فراموش کنند اما معمولاً در این کار موفق نمی‌شوند و مسئله در دلشان باقی می‌ماند. گاهی نیز سعی می‌کنند با اخم کردن و حرکات و رفتارهای غیرمستقیم ناراحتی خود را به دیگران نشان دهند.

نکته‌ای که یک بار دیگر باید درخصوص ویژگی‌های این سه الگو بر آن تأکید داشت، نسبیّت این صفات است. نباید انتظار داشت یک فرد پرخاشگر و یا کم‌رو باید تمام ویژگی‌های یاد شده را نشان دهد تا بتوان وی را پرخاشگر و یا کم‌رو (منفعل) نامید. تمامی این صفات ممکن است در یک فرد جمع نباشند. از این‌رو در تشخیص الگوی ارتباطی خود و دیگران باید دید کدام یک از این صفات با فراوانی بیشتری دیده می‌شود. همین فراوانی ظهور صفات است که الگوی ارتباطی غالب فرد را تعیین می‌کند.

**سبک ارتباطی پرخاشگرانه:** اگر سبک ارتباطی منفعلانه یک طرفه طیف باشد، سبک ارتباطی پرخاشگرانه دقیقاً طرف دیگر طیف است. در این سبک، افراد با این نوع باورها که «همیشه حق با من است» و «من اشتباه ندارم»، با دیگران برخورد کرده و فقط هدف خودشان برایشان مهم است. این افراد اغلب شنونده ضعیفی هستند و تحمل حرف منطقی طرف مقابل را ندارند و لذا دیگران را تحقیر کرده و به آنها حمله می‌کنند (فیزیکی یا جسمی). در واقع از طریق ایجاد یک حالت عاطفی ناخوشایند در دیگران، زمینه را برای سوءاستفاده از آنها فراهم می‌کنند. افراد پرخاشگر معمولاً دارای ویژگی‌های زیر هستند:

۱ تن صدای بلندی دارند و اعتقاد دارند باید همیشه برنده باشند و به خواسته‌هایشان دست یابند.

۲ خشم دیگران را برمی‌انگیزند و باعث مقاومت، پنهان‌کاری و فاصله‌گیری آنها می‌شوند و مخاطب خود را مجبور به اطاعت همراه با رنجش می‌کنند.

۳ با صدای بلند و ناهنجار صحبت کردن، طعنه یا نیش و کنایه زدن به دیگران، ایجاد ناامیدی و دلسردی در دیگران، استفاده فراوان از بیانات ارزش‌گذارانه، (شما



باید ... شما نباید ... برچسب زدن به دیگران، اظهار نظرهای نژادپرستانه و تحقیر آمیز و... از دیگر ویژگی‌های این افراد است. افراد پرخاشگر ترسوتر از بقیه آدم‌ها هستند. آنها از شکست می‌ترسند و اتفاقاً اعتماد به نفس کمتری نسبت به بقیه دارند ولی همین که چندبار در رفتار پرخاشگرانه خود موفق شوند، یاد می‌گیرند که در موقعیت‌های دیگر هم پرخاشگرانه رفتار کنند. آدم‌های پرخاشگر از اینکه می‌توانند با این شیوه دیگران را به خیال خودشان مدیریت کنند، لذت می‌برند. در واقع این‌گونه رفتار پرخاشگرانه و طلبکارانه آنها راهی است برای خالی کردن خشمی که از جای دیگر سرچشمه گرفته است.

**سبک ارتباطی قاطعانه:** یک فرد قاطع، هم حق و حقوق خود (مسئولیت دیگران) و هم حق و حقوق دیگران (مسئولیت خود) را می‌شناسد و محترم می‌شمارد. نکته قابل توجه در مورد افراد قاطع، توانایی برخورد مسئله مدار آنها است. آنها برخلاف افراد سلطه‌پذیر که همواره خود را متهم می‌کنند و برخلاف افراد پرخاشگر که همواره دیگران را متهم می‌کنند، در تبیین و پیدا کردن راه حل، به جای متهم کردن خود و یا دیگران، به مسئله و چگونگی حل آن توجه می‌کنند. چنین سبکی از برخورد را «مسئله مداری»، در مقابل «من مداری» و «تومداری» می‌نامند. افراد قاطع، نکات مثبت و منفی را در خود و در دیگران به صورت منصفانه می‌بینند و در عین حال هم برای خود احترام قائل‌اند و هم برای دیگران. بر همین اساس، در حل تعارضات هم قادرند دیدگاه‌های خود را به وضوح بیان کنند و هم احترام خود و دیگران را حفظ نمایند. بر همین اساس، افراد قاطع در حل تعارضات بیشتر برگفت‌وگو تأکید می‌کنند و مایل به برقراری رابطه با دیگران هستند. هسته اصلی که سبب پرورش یک الگوی ارتباطی قاطعانه می‌شود، صداقت و حرمت به خود و دیگران است. کسی که هم برای خود ارزش و احترام قائل است و هم برای دیگران، توانایی یادگیری گفت‌وگو کردن روشن، شنونده حرف دیگران بودن، انتقادپذیر بودن، منصف بودن، احترام برانگیز بودن و صریح بودن را خواهد داشت. افراد قاطع نسبت به افکار و احساسات دیگران حساسیت نشان می‌دهند و قادرند علاوه بر دیدگاه‌ها، شنونده احساسات دیگران نیز باشند. در عین حال قادرند افکار و احساسات خود را نیز به وضوح بیان کنند. بدیهی است در میان الگوهای ارتباطی، «قاطعیت» سازنده‌ترین سبک ارتباط بین اشخاص است که برخی از افراد به صورت تجربه‌ای و در طول زندگی آن را می‌آموزند. اما پرورش این الگوی ارتباطی از طریق آموزش نظام‌دار قابل حصول است.

## چگونگی تدریس

ابتدا بهتر است از طریق ملموس ساختن مباحث و استفاده از مثال‌های عینی و جذاب، مبحث مربوطه را برای هنرجویان جذاب و دلنشین کنید. همچنین با ایجاد

جۆ کارگروهی در کلاس و تبادل اطلاعات و تجارب خود در زمینه‌های مختلف، زمینه را برای یادگیری عمیق‌تر هنرجویان فراهم سازید.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

از آنجا که در این درس هدف اصلی این است که هنرجویان به‌صورت گروهی با مفاهیم مربوط به سبک‌های ارتباطی آشنا شده و آنها را در روابط خویش به کار گیرند، هنرآموزان باید هنرجویان را به‌صورت فعالانه برای شرکت در فعالیت‌ها ترغیب کنند. با گروه‌بندی هنرجویان و انتخاب سرگروه‌ها، در آخر خلاصه‌ای از مباحث مورد بررسی در گروه، توسط سرگروه در کلاس خوانده می‌شود. هنرجویان با مقایسهٔ پاسخ‌ها، با ابعاد بیشتری از این سبک‌ها آشنا می‌شوند.

### پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** در این فعالیت از هنرجویان خواسته شده است که با توجه به موقعیت گفته شده، سبک ارتباطی را توضیح دهند.

**پاسخ:** شیرین با توجه به سبک منفعلانه و ترس از عدم تأیید از جانب دیگران و اجتناب از «نه» گفتن، نظر خود را در مورد لباس انتخاب شده بیان نمی‌کند. او به گمان خود با این نوع رفتار و تسلیم شدن در برابر خواستهٔ دیگران، به سایرین احترام می‌گذارد و از بروز تعارض جلوگیری می‌کند.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** در این فعالیت از هنرآموزان خواسته شده است به‌صورت گروهی با ارائهٔ یک مثال، با زوایای بیشتری از این سبک آشنا شوند.

**پاسخ:** موضوع گفت‌وگو بین هنرجویان باید آزاد و به انتخاب خودشان باشد. اما برای مثال نمونهٔ زیر آورده شده است.

فردی قائم مقام شرکت نرم‌افزارهای رایانه‌ای است که به کارش علاقمند است. یکی از مسئولیت‌های مهم وی شرکت در جلسات مختلف است که در آنها باید دیدگاه مدیر بالاتر خود را مطرح و تأمین نماید و گزارش آن را به مدیر بدهد. اما او در اکثر جلسات، احساس دلهره و خجالت می‌کند. هنگامی که جلسه شروع می‌شود به لحاظ موقعیت جسمانی سعی می‌کند در صندلی خود بلغزد و سر خود را پایین بیندازد. وی ساکت می‌نشیند و امیدوار است کسی متوجه سکوت وی شده و او را به شرکت در گفت‌وگو دعوت کند. اما از طرف دیگر از بیان دیدگاه‌های خود، به‌خصوص هنگامی که مخالف نظر دیگران باشد، وحشت دارد. تجربهٔ شخصی وی از چنین جلساتی مجادله و مخالفت با دیدگاه‌هایش است. از این رو همواره سعی می‌کند طوری نظرات خود را مطرح کند که باعث ناراحتی و رنجش دیگران نشود، زیرا از بحث و مخالفت با دیگران گریزان است. این کار، صحبت‌های او را پیچیده و طولانی می‌سازد. او دربارهٔ علت این عمل می‌گوید هرگاه سعی کرده در بحث شرکت کند دیگران یا به عقیده‌اش توجه نکرده‌اند، یا اینکه از دست وی عصبانی شده‌اند و یا دیدگاهش را به تمسخر گرفته‌اند. از این رو همواره سعی می‌کند در بحث‌ها سکوت کرده، عقیده‌ای ابراز نکند و با کسی

ارتباط چشمی نداشته باشد. معمولاً هم جلسات را با احساس کلافگی و سردرد به پایان می‌برد. مدیر ارشد وی گاهی خود در جلسات شرکت می‌کند و بر همین اساس متوجه گوشه‌گیری او شده است. وقتی او بی‌رغبتی خود را برای شرکت در این جلسات ابراز کرد، مدیر ارشد وی تصمیم می‌گیرد تا در این خصوص با وی صحبت کند. هنگام صحبت، او با موضعی دفاعی و توأم با اضطراب سعی می‌کند ابتدا مسئله ساکت بودن در جلسات را انکار کند و سپس علت آن را به رفتار نامناسب دیگران در جلسه و اجازه ندادن به وی برای ابراز دیدگاه‌هایش مرتبط سازد. اما در نهایت و پس از صحبت با مدیر شروع به سرزنش کردن خود می‌کند. مدیر ارشد وی نیز با توجه به توجیهات او تصور می‌کند که او به کارش چندان علاقه‌ای ندارد.

**هدف:** در این فعالیت از هنرجویان خواسته شده است که با توجه به موقعیت گفته شده سبک پرخاشگرانه را بررسی نمایند.

**پاسخ:** با توجه به این مثال، راننده‌ای که در حال سوخت‌گیری بوده است سهواً مرتکب این اشتباه شده است. اما رانندهٔ دیگر گمان می‌کند به عمد سوخت‌گیری کرده است. بنابراین سریعاً رفتارهای پرخاشگرانه‌ای مانند دعوا و داد و فریاد کردن از خود بروز می‌دهد.

فعالیت

کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان از نگاه بیرون، سبک رفتاری پرخاشگرانه را مورد بررسی قرار می‌دهند و متوجه پیامدها و نتایج آن می‌شوند که می‌تواند در رفتار آنها تأثیرگذار باشد.

**پاسخ:** موضوع گفت‌وگو بین هنرجویان باید آزاد و به انتخاب خودشان باشد. اما برای مثال نمونهٔ زیر آورده شده است.

فردی مدیر برگزاری همایش‌ها در یک هتل بزرگ است. وی شخص بسیار سخت‌کوش و شایسته‌ای برای شغل مذکور است و ترجیح می‌دهد با دیگران به صورت تیمی و به عنوان رهبر گروه کار کند. هنگامی که رقابت میان هتل‌ها برای برگزاری چند همایش بزرگ و بین‌المللی بالا گرفت، او با تمام قوا در این خصوص به رقابت پرداخت تا به عنوان یک مدیر خوب و سخت‌کوش مشهور گردد. اگرچه او دوست دارد به صورت گروهی کار کند، ولی با اعضای تیم خود احساس بیگانگی می‌کند. از این رو در تفویض اختیار به مسئولین ارشد گروه خود مشکل دارد و بیشتر کارها را به صورت متمرکز انجام می‌دهد. با اینکه او خود این گروه را تشکیل داده است، احساس می‌کند اعضای گروه ارتباط راحتی با وی ندارند. او تفاوت رفتار کارکنان خود را هنگامی که در دفتر حضور دارد و هنگامی که حضور ندارد کاملاً حس کرده است. او در اقدام به تصمیم‌ش تردید نمی‌کند. هنگامی که دربارهٔ راهبرد وی انتقادی می‌شود، بلافاصله به دفاع از عمل خود برمی‌خیزد. در مواقعی که لازم است تصمیمی گروهی گرفته شود با اعضای تیم مشورت می‌کند، اما در عمل، به نظرات اعضا اهمیتی نمی‌دهد و کاری را که خود درست می‌انگارد انجام می‌دهد. آنها حرف او را گوش می‌دهند اما وقتی وی محل کار را ترک می‌کند شروع به شکوه و شکایت از تصمیم وی می‌کنند. اعضای گروه احساس می‌کنند به ابزاری برای دستیابی او به اهدافی که خود برای گروه تعیین کرده است تبدیل شده‌اند. آنها معتقدند که او تنها وقتی متوجه حضور یک شخص می‌شود که اشتباهی از وی سر زده باشد. اعضای گروه به ندرت دیدگاه‌های خود را دربارهٔ تصمیمات او ابراز می‌کنند. وی هیچ‌گاه دیگران را برای انجام کار بیشتر تشویق نمی‌کند، اما به شدت آمادهٔ توبیخ و انتقاد کردن، آن هم به سبکی خشن است. وی برخلاف موفقیت‌های شغلی که داشته

فعالیت

کلاسی ۴



است همواره به آنچه انجام نشده توجه می‌کند. معمولاً از حجم کارهای انجام شده راضی نیست و علت این را نیز کارکنان گروه خود می‌داند. از این رو بیش از آنکه آنها را کارکنان خود بداند، گروه را به عنوان مشکلی که مانع انجام سریع کار می‌شود در نظر می‌گیرد. از این رو اکثر اوقات در حال انتقاد و برخورد با کارکنان خود است. از نظر او علت مشکلاتش دیگران‌اند نه خود او. همان‌گونه که در رفتار او مشهود است، افراد پرخاشگر همواره در پی بردن و رقابت با دیگران هستند. آنها همیشه فکر می‌کنند حق با آنهاست و این دیگران هستند که مسئله و مشکل درست می‌کنند. از واژه‌های مستبدانه‌ای مثل «باید» زیاد استفاده می‌کنند. خیلی زود خشمگین می‌شوند و همواره دیگران را مسئول عصبانی شدن خود می‌دانند. این خصوصیت در طرز نگاه کردن آنها مشهود است و معمولاً حتی در مواقعی هم که عصبانی نیستند به صورت هیجانی و بلند صحبت می‌کنند. یکی از عادت‌های معمول افراد پرخاشگر ناتوانی در گوش دادن و در میان سخن دیگران حرف زدن است. هنگامی که با آنها مخالفت می‌شود به شدت برافروخته می‌گردند، اما هنگامی که با آنها موافقت می‌شود عصبانیتشان به سرعت فروکش می‌کند. این‌گونه افراد معمولاً فکر می‌کنند فقط دیدگاه آنان صحیح است و حاضر نیستند انتقاد یا مخالفتی را در مورد دیدگاه‌هایشان تحمل کنند.

#### فعالیت

کلاسی ۵



**هدف:** این فعالیت با ارائه یک مثال کاربردی در پی آموزش مفاهیم مربوط به سبک ارتباطی قاطعانه است.

**پاسخ:** آقای جلیلی با اعتماد به نفس بالا از حقوق خود دفاع می‌کند و می‌گوید از آنجا که چنین صورت حسابی به من تحویل داده نشده است در این زمینه هیچ مسئولیتی را به عهده نمی‌گیرم و گرنه در صورت بروز هرگونه اتفاقی خود را مسئول تصمیم‌گیری و اعمال خود می‌دانستم.

#### فعالیت

کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان با سبک رفتاری مذکور و پیامدها و نتایج آن آشنا می‌شوند.  
**پاسخ:** موضوع گفت‌وگو بین هنرجویان باید آزاد و به انتخاب خودشان باشد. اما برای مثال نمونه زیر آورده شده است.

فردی مدیر تحقیق و توسعه یک شرکت مربوط به فراورده‌های نفتی است. او کار خود را دوست دارد اما تا حدودی به دلیل جو مجموعه، آن را کسل‌کننده می‌داند. وی اخیراً درگیر مراحل پایانی ساخت خانه شخصی و اسباب‌کشی خود شده است که وقت زیادی را می‌طلبد. مدیر به وی گوشزد کرده است که اخیراً از وضعیت کاری وی راضی نیست و او نیز مشکلات و گرفتاری‌های شخصی خود در خصوص آماده کردن نهایی خانه و اسباب‌کشی را برای وی مطرح کرده است، اما تلاش‌های او برای انجام کارهای خانه و حضور مؤثر در محل کار بی‌نتیجه می‌ماند و در نهایت تقاضای کم کردن مسئولیت‌های خود را برای مدت محدودی با مدیر خود در میان می‌گذارد، اما از طرح کسل‌کننده بودن شغلش با مدیر اجتناب می‌کند و حل آن را به بعد از اسباب‌کشی و حل مشکلات شخصی خود موکول می‌کند. او از مدیر خود می‌خواهد که اشکالات کاری و همچنین انتظاراتش را از وی مطرح کند تا درباره آنها فکر کند و پس از حل مشکل شخصی خود و بازگشت تمام وقت به کار، آنها را رفع نماید. مدیر نیز با کم کردن مسئولیت‌های وی برای مدتی محدود موافقت می‌کند. در نهایت او با طرح ضرورت انجام تغییراتی در بخش خود و هماهنگ کردن آنها با خواسته‌ها و انتظارات مدیر موافقت می‌کند. وی از مدیر خود می‌خواهد پس از حل مشکلات شخصی و بازگشت کامل به کار در خصوص

راه‌های عملی کردن خواسته‌های خود و مدیر در بخش تحقیق و توسعه جلسه‌ای داشته باشند که مورد موافقت قرار می‌گیرد. او تصمیم دارد آن قسمت از تغییراتی را که باید توسط مدیر در بخش وی صورت پذیرد به وضوح توضیح دهد و پیشنهاد خود را نیز برای عملی کردن این تغییرات بیان نماید.

**هدف:** آشنایی هنرجویان با علایم و نشانه‌های مربوط به انواع سبک‌های ارتباطی.  
**پاسخ:**

ویژگی‌ها	منفعلا نه	پرخاشگرانه	قاطعانه
بلندی صدا	کم	زیاد	متوسط
تماس چشمی	در هنگام صحبت ارتباط چشمی برقرار نمی‌کنند.	نگاه خیره	مستقیم
کلام و شیوه بیان	تن صدای پایین و بی‌قرار و لرزان و با تردید و مکث صحبت می‌کنند	تن صدا بلند و لحن طلبکارانه و شیوه بیان تهدیدآمیز و نادرست	تن صدا محکم و استوار، لحنی دوستانه و محترمانه اما قاطع
حالات چهره	افتاده و نگاه سرگردان	اخمو و عصبی	آرام
کلمات مورد استفاده	معذرت می‌خواهم، ببخشید، شرمندهام	باید، هیچ راهی ندارد، به هیچ وجه	بله گفتن قاطعانه، نه گفتن قاطعانه.
گوش دادن	فقط به حرف دیگران گوش می‌دهند	نه شنونده و نه پذیرا	شنونده و پذیرای نظرات معقول و منطقی
استرس بر خود و دیگران	بر خود استرس وارد می‌کنند ولی به دیگران استرس چندانی وارد نمی‌کنند	وارد می‌کنند	ندارند

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** در این فعالیت انواع سبک‌های ارتباطی در رفتار و نوع برخورد مربی مهد با کودکان مورد بررسی قرار گرفته است.

**پاسخ:**

- رفتار منفعلانهٔ مربی با کودک: بسیار استرس دارد و نمی‌داند چه کار باید بکند.
- رفتار پرخاشگرانهٔ مربی با کودک: بسیار عصبانی و خشمگین می‌شود و بر سر کودک فریاد می‌زند که آرام باش.
- رفتار قاطعانهٔ مربی با کودک: آرامش خود را حفظ کرده و به دنبال آرام کردن کودک از طریق برآوردن نیاز او مانند گرسنگی، دل درد و... است.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** آشنایی هنرجویان با زوایای عمیق‌تر سبک ارتباطی قاطعانه.  
**پاسخ:** این فعالیت بر عهدهٔ هنرجویان است. از آنها بخواهید که فواید و نتایجی که بعد از بروز رفتار قاطعانه داشته‌اند و احساسی را که به آنها دست داده است، بیان کنند.

فعالیت  
کلاسی ۹



## درس ۷ پل‌ها و موانع ارتباطی

### علت و اهمیت آموزش این درس

انسان موجودی اجتماعی است که برقراری ارتباط با دیگران برای او امری طبیعی و مهم به شمار می‌آید. از آنجایی که انسان‌ها به شکل گروهی زندگی می‌کنند، دائماً در حال برقراری ارتباط با دیگران هستند. همهٔ اعمال و رفتار انسان‌ها نوعی ارتباط به حساب می‌آید و ارتباط، هنگامی به سطح مثبت و مفیدی می‌رسد که به روشی درست و مطلوب میان افراد برقرار شود. مهارت در ایجاد رابطهٔ مناسب با دیگران بر توانایی‌ها و اعتماد به نفس ما می‌افزاید. هر چه با دیگران رابطهٔ بهتری برقرار کنیم، مسئولیت‌هایمان را بهتر به مرحلهٔ اجرا می‌گذاریم و در نتیجه در حرفهٔ خود موفق‌تر بوده و درآمد بیشتری را به خود اختصاص می‌دهیم. نحوهٔ ارتباط ما، در میزان حمایت و کمکی که از سوی دیگران دریافت می‌کنیم، مستقیماً تأثیر می‌گذارد.

### دانش هنر آموز

#### پل‌های ارتباطی

پل‌های ارتباطی عواملی هستند که به برقراری یک ارتباط مؤثر «بُرد-بُرد» کمک می‌کنند. مهم‌ترین پل‌های ارتباطی عبارت‌اند از:

**۱ فهماندن به فرستنده که «به او گوش می‌دهید»** (از طریق زبان بدن یا اصوات دلگرم‌کننده و برقراری ارتباط غیرکلامی).

**۲ تکرار آنچه گوینده گفته است:** بازگویی و تکرار کلمات کلیدی مخاطب، باعث می‌شود که اگر سوءتفاهم یا سوءبرداشتی وجود دارد از میان برود.

**۳ ابراز احساس‌ها با ضمیر «من» و انتخاب زبان مناسب برای صحبت:** برای مثال: من دوست دارم در انجام این کار بیشتر فکر کنی (پیام من محور) به جای: نباید این کار را بکنی (پیام تو محور) یا: من دوست دارم با من با ادب صحبت کنی (پیام من محور) به جای: تو بی ادب و بی نزاکتی (پیام تو محور). وقتی ما جمله را با «من» شروع می‌کنیم، مسئولیت آن جمله را به عهده می‌گیریم. پیام «من» کمتر محکوم‌کننده و منفی است و کمتر تقصیر را گردن دیگران می‌اندازد.

**۴ تلاش برای «پی بردن به احساس دیگران»:** از روی لحن و حالات و حرکات بدن به احساسات دیگران پی می‌بریم.

۵ **خلاصه کردن:** یعنی در یک یا دو جمله واقعیت‌هایی را که دریافت کرده‌اید، خلاصه کنید و آنچه را که گفته شد به شکل خلاصه ادا کنید تا مطمئن شوید منظور مخاطب را به درستی فهمیده‌اید و این اطمینان در مخاطب نیز ایجاد شود.

۶ **پرسش‌های باز:** این پرسش‌ها با کلماتی مثل چه؟ چرا؟ چطور؟ یا برایم تعریف کن، شروع می‌شوند. این پرسش‌ها باعث می‌شوند که فرد، موضوع را کاملاً باز کند و توضیح دهد. پرسیدن این‌گونه سؤالات باعث می‌شود که فرد مقابل، فرصتی پیدا کند تا بگوید چه فکر می‌کند یا چه احساس می‌کند. پرسش باز را نمی‌توان با «بله» یا «نه» پاسخ داد. برای مثال: امروز چطور بود؟ (یک پرسش بسته است) ولی امروز چه اتفاق‌هایی برای تو افتاد و چطور گذشت؟ (یک پرسش باز است) و یا نظر تو در این باره چیست؟ (یک پرسش باز است).

۷ **پرسش‌ها و عبارات‌های خنثی:** این جملات، خلاصه کردن آن چیزی است که فرد مقابل گفته است. عزت نفس فرد مقابلتان را بالا می‌برد، چون می‌بیند شما کاملاً به او گوش فراداده‌اید. به شما کمک می‌کند بر واقعیات متمرکز شوید. به فرد مقابلتان کمک می‌کند که بعد از شنیدن خلاصه شما، افکارش را مرتب کند. خلاصه‌سازی باعث می‌شود رئوس مشکلات و اختلاف نظرها معلوم شود و بتوانید یک به یک با آنها مواجه شوید. با تمرکز بر یک موضوع خاص جلوگیری از مخلوط شدن موضوعات گرفته می‌شود. با خلاصه‌سازی می‌توانید موضوعات مهم را از موضوعات غیرمهم جدا کنید. به دلیل بی‌طرف بودن، فرد مقابل را به گفت‌وگو تشویق می‌کند. برای مثال: برایم بگو که وقتی این اتفاق افتاد چه احساسی داشتی؟ یا چطور شد که این کار را انجام دادی؟

## موانع ارتباطی

ارتباط مثبت و سازنده نیازمند آراستن سخن به عناصر یاد شده و پیراستن آن از موانع ارتباطی است. علاوه بر پنج مانع ارتباطی بیان شده در کتاب (خوب گوش ندادن، احساس خود را صادقانه بیان نکردن، قطع کردن صحبت دیگران، بی‌توجهی و تحقیر و توهین کردن)، برخی دیگر از موانع ارتباطی عبارت‌اند از:

۱ **ارتباط یکسویه در فضای گفت‌وگو:** از آداب گفت‌وگو آن است که هر یک از طرفین، به دیگری اجازه سخن گفتن و اظهارنظر بدهد و با پرگویی، وی را به سکوت وادار نکند. برخی افراد که خود را داناتر می‌دانند یا حرفه آنها به گونه‌ای است که با گویندگی و سخنرانی و تدریس و... سروکار دارند، گاه در گفت‌وگوهای روزانه نیز طبق عادت، نقش سخنگوی تنها را بازی می‌کنند و کمتر حاضرند از مَرکب سخن، پیاده گردند. به خوبی روشن است که این کار، خود برخاسته از میل و شهوت یا غرور و نخوت است و ارتباط سازنده و مؤثر را دچار مشکل و حتی

ناممکن می‌سازد. از این‌رو، در آموزه‌های دینی تأکید می‌شود که آدمی در فضای گفت‌وگو بر شنیدن، بیش از سخن گفتن، علاقه نشان دهد. به‌طور کلی یکی از امتیازات و کارکردهای شیوه پرسش و پاسخ و نظرخواهی در گفت‌وگو، که در قرآن کریم و گفت‌وگوهای پیامبران به فراوانی دیده می‌شود، نفی ارتباط گفتاری یکسویه و ایجاد فضای تعامل در گفت‌وگوست.<sup>۱</sup>

**۲ شروع از نقاط منفی (انتقاد گزنده):** گفت‌وگو را نباید با شکایت، سرزنش و انتقاد آغاز کرد، چرا که این کار می‌تواند شخصیت مخاطب را جریحه‌دار سازد و پذیرش انتقاد و ادامه ارتباط را نیز با مشکل مواجه کند. بنابراین، حتی در صورتی که موضوع اصلی سخن، انتقاد از مخاطب باشد، نخست لازم است به نقطه یا نقاط مثبتی اشاره شود و سپس آن انتقاد بیان شود. انتقاد سازنده شرایط دیگری نیز دارد که عبارت‌اند از:

- انتقاد، نباید گزنده و توأم با سرزنش باشد، چرا که بنا به فرموده امیر مؤمنان علی علیه السلام، این کار تنها شعله‌های لجاجت مخاطب را برمی‌افروزد.<sup>۲</sup>

- از تکرار بیش از حد انتقاد خودداری شود زیرا از تأثیر آن می‌کاهد و بذر کینه و دشمنی را در دل مخاطب می‌افشاند.

- انتقاد از مخاطب در حضور دیگران نباشد، زیرا این کار، معمولاً موجب تخریب شخصیت وی می‌شود و نتیجه معکوس دارد.

**۳ ستایش افراطی مخاطب:** همان‌گونه که انتقاد گزنده مانع برقراری ارتباط مؤثر است، ستایش افراطی مخاطب نیز گاه مشکل‌ساز است، چرا که مخاطب احساس می‌کند ستایش فراتر از حدّ او، نوعی مجامله و چاپلوسی یا ابزاری برای فریب و اغفال و در نتیجه وادار کردن وی به پذیرش یک کار یا مطلب است. از این رو بسیاری از افراد در برابر این‌گونه ستایش‌ها حالت تدافعی می‌گیرند. به این دلیل و نیز به خاطر آثار نامطلوبی که این کار بر روحیه و اخلاق مخاطب دارد در آموزه‌های دینی از آن نهی و نکوهش شده است. تا آنجا که رسول خدا صلی الله علیه و آله فرموده‌اند: «به‌صورت چاپلوسان، خاک بپاشید!»<sup>۳</sup> و از دیگر سوی، امیر مؤمنان علی علیه السلام پارسایان را چنین توصیف می‌کند که: «هرگاه ستایش شوند، ترسان و نگران گردند و در رون، از پیشگاه الهی طلب آموزش نمایند»<sup>۴</sup>. بدین‌سان، هم در انتقاد و سرزنش و هم در مدح و ستایش، باید از زیاده‌روی خودداری نمود، چنان‌که امیرمؤمنان علی علیه السلام می‌فرمایند: «هرگاه ستودی، مختصر کن. هرگاه نکوهیدی کوتاه کن»<sup>۵</sup>.

۱- بقره/۱۱۱، انبیاء/۲۴، نمل/۶۴، زمر/۱۷، بقره/۱۷۰ و آیات فراوان دیگر

۲- تحف العقول، ص ۸۴

۳- بحارالانوار، ج ۷۰، ص ۲۹۴، تهران، اسلامیه.

۴- نهج البلاغه، خطبه ۱۹۳.

۵- غررالحکم و دررالکلم، حدیث ۱۰۷۳۰.



**۴ گفت‌وگوی آمرانه و منفعلانه:** از نظر چگونگی برقراری ارتباط و گفت‌وگو، افراد را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد: نخست، انسان‌های «پرخاشگر و متکبر» که در سخنان خود پیوسته از دستور، تهدید، ارباب و تحقیر استفاده می‌کنند، نیازها و تمایلات خود را همیشه حق و مهم‌تر از نیازها و خواسته‌های دیگران می‌دانند و برای شخصیت مخاطب ارزشی قائل نیستند. از دید آموزه‌های دینی، این کار شیوهٔ گردن‌کشان و مستکبران است که مانع برقراری ارتباطی صمیمی و مؤثر می‌گردد. گروه دوم، افراد «منفعل» هستند که شخصیت خویش را بی‌ارزش می‌شمارند و خواسته‌ها و نیازهای خود را از خواست و نیاز دیگران بی‌اهمیت‌تر می‌پندارند. آنان معمولاً با صدایی ملایم سخن می‌گویند و با تبسم‌های زیاد و انفعالی، خودداری از تماس چشمی و عذرخواهی فراوان از سخنان خود، بیشتر شنوندهٔ حرف‌های دیگران‌اند و در سخن خود نیز متکی به رأی آنان هستند. این حالت، افزون بر آنکه تأثیرگذاری ارتباط را به حداقل می‌رساند، عزت نفس و شخصیت‌گوینده را نیز در نظر دیگران خدشه‌دار می‌سازد و آدمی را از رسیدن به خواسته‌های حقیقی خویش باز می‌دارد. گروه سوم، افراد «قاطع»‌اند که با احترام به حقوق و شخصیت دیگران، خواسته‌های خود را نیز با قاطعیت همراه با آرامش و ادب مطرح می‌سازند. بر این اساس، ارتباط مؤثر نیازمند آن است که گفت‌وگوها نه آمرانه و نه منفعلانه، بلکه با قاطعیت و ابراز وجود توأم با احترام انجام گیرد.

**۵ خودنمایی در بیان:** خودنمایی و فضل‌فروشی در سخن، ارتباط مؤثر را غیرممکن می‌سازد، زیرا برای مخاطب این احساس را پدید می‌آورد که گوینده، خود را از نظر سطح دانش و خرد یا پایگاه اجتماعی، در مقامی برتر و مخاطب را فردی کم‌خرد و فرودست می‌داند و این، موجب رنجش وی می‌گردد. خودستایی در واقع برخاسته از غرور و خود برتری است که ناشی از عدم شناخت صحیح از خویش است. از این رو، قرآن کریم می‌فرماید: «خودستایی نکنید، [چرا که] او به کسی که پرهیزگاری نموده، داناتر است» (سورهٔ نجم، آیهٔ ۳۲). بر این اساس هرگاه مخاطب از اطلاعات علمی و سطح فهم پایین‌تری نسبت به گوینده برخوردار باشد، باید از خودنمایی در سخن و به‌کارگیری اصطلاحات علمی نامأنوس خودداری کند.

**۶ مجادله:** بحث‌های بی‌حاصل و جاهلانه و بی‌دلیل، از موانع مهم ارتباط گفتاری مؤثر است که در آموزه‌های دینی با عنوان‌های «جدال» و «مرء» از آن‌ها نكوهش شده است.<sup>۱</sup> این کار، که غالباً ناشی از خودبزرگ‌بینی و برتری‌جویی و به هدف محکوم کردن و شرم‌منده ساختن مخاطب است، وی را نیز به جدال و لجبازی می‌کشاند و با سلب احترام متقابل، ادامهٔ ارتباط را دچار مشکل می‌سازد. امام هادی علیه السلام می‌فرماید:<sup>۲</sup> «مجادله کردن، دوستی دیرین را از بین می‌برد و پیوند استوار را از هم

۱- کهف/۵۶، حج/۳ و ۸، لقمان/۲۵، غافر/۴ و آیات فراوان دیگر.

۲- نه‌ه‌الناظر، ص ۱۳۹، حدیث ۱۱.

می‌گسلد و کمترین چیزی که در آن هست، چیره‌جویی است و چیره‌جویی، خود عامل اصلی قطع رابطه می‌باشد». از این رو آدمی حتی در صورتی که اطمینان دارد حق با اوست، باید از پافشاری بیش از حد بر موضع خود که به جدال می‌انجامد، بپرهیزد. رسول خدا ﷺ می‌فرماید: <sup>۱</sup> «هیچ بنده‌ای کاملاً به حقیقت ایمان نمی‌رسد مگر آنگاه که مجادله را رها کند، هر چند حق با او باشد». چرا که لازم نیست دیگران تمام گفته‌ها و باورهای ما را نیز بپذیرند.

**۷ پرسشگری منفی:** کارکردهای اصلی «پرسش» به عنوان مهارتی اجتماعی، بسیار فراوان و گوناگون است از جمله: کسب اطلاعات (به عنوان مهم‌ترین کارکرد پرسش)، سنجش میزان دانش پاسخ دهنده، تشخیص مشکلات طرف مقابل، تعیین نگرش، احساسات و عقاید وی، ابراز علاقه به مخاطب، تشویق تفکر انتقادی و ارزیابی، تشویق به مشارکت بیشتر در بحث و انتقاد و بازخواست. در کنار این عناصر، گاه پرسش‌هایی نادرست، غیرمفید یا به انگیزه‌های ناسالم مطرح می‌شود که فرایند ارتباط را نیز دشوار می‌سازد. برخی از این گونه پرسش‌ها عبارت‌اند از:

- پرسش از مسائلی که هیچ‌گونه سود قابل توجهی ندارد و تنها موجب اتلاف وقت و انرژی افراد است.

- پرسش برای تجسس در امور شخصی دیگران.

- پرسش تمسخرآمیز.

- پرسش به هدف خودنمایی، فضل فروشی یا تخریب شخصیت و اعتبار مخاطب.

- بهانه تراشی و ماجراجویی با سؤالات بیجا.

## چگونگی تدریس

هنرآموز باید با ارائه مثال‌های عملی، هنرجویان را برای شرکت در مباحث مربوطه ترغیب کند و زمینه را برای بحث و تبادل نظر در آنها به‌وجود آورد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

این بخش با توجه به موضوع مورد بررسی و در صورت انجام فعالیت‌ها به صورت گروهی، برای هنرجویان ملموس و قابل فهم می‌گردد. بنابراین هنرآموز باید با ایجاد جو کار گروهی، کلیه هنرجویان را در مباحث درس درگیر کند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** در این فعالیت با ارائه یک نمونه کاربردی، میزان آشنایی و درک هنرجو از ارتباط مثبت مورد سنجش قرار می‌گیرد.  
**پاسخ:** با توجه به تعریف ارائه شده از ارتباط مثبت، هرگاه معنا و مفهوم پیام توسط «گیرنده» آن طور که مورد نظر «فرستنده» است دریافت شود، ارتباط مثبت برقرار شده است. در این نمونه، ارتباط به درستی برقرار شده است. وقتی راننده دیگر در پاسخ به بوق، دست خود را بالا می‌برد یعنی بوق زدن به نشانه سلام و احوالپرسی بوده است و راننده در پاسخ دست خود را به نشانه «پاسخ سلام و تشکر» بالا می‌برد.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** در این فعالیت با هدف درک بیشتر مطلب، از هنرجو خواسته شده است که از طریق کلامی و غیرکلامی احساسات خود را نسبت به تدریس هنرآموز بیان کند و به عبارت دیگر با این عمل به هنرآموز بازخورد ارائه دهد.  
**پاسخ:** در این فعالیت قطعاً پاسخ‌های صورت گرفته توسط هنرجویان براساس میزان خلاقیت و نوع نگرش آنها نسبت به تدریس هنرآموز متفاوت است. حالت شادی در چهره‌های هنرجویان نشانه تدریس خوب و فهمیدن مطالب است. اما وجود حالت تعجب و علامت سؤال در چهره هنرجویان نشانه نفهمیدن درس و خوب درس ندادن هنرآموز است. نمونه رفتار کلامی حالتی است که هنرجو از هنرآموز درخواست کند تا دوباره مطلب را توضیح دهد یا توضیح بیشتری در مورد آن بدهد.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** در این فعالیت اثر بروز احساسات و اثر اولین برخورد در روابط مثبت و مؤثر سنجیده می‌شود.  
**پاسخ:** چون از آمپول می‌ترسد، از این به بعد هرگاه کسی را با لباس سفید ببیند فکر می‌کند که می‌خواهد به او آمپول بزند بنابراین از او می‌ترسد.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** در این فعالیت میزان درک هنرجویان از مبحث «خوش برخورد بودن» سنجیده می‌شود.  
**پاسخ:** راننده اتوبوس با استفاده از کلام مؤدبانه و دعوت مسافران به حفظ آرامش و استراحت، از افزایش خشم و ناراحتی مسافران جلوگیری کرده است و با این کار به شخصیت خود و دیگران احترام گذاشته است.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** این فعالیت با هدف درک اهمیت بالای «وقت‌شناسی» برای هنرجویان تدوین شده است.  
**پاسخ:** علیرضا با وجود اینکه در شرایط بحرانی کار قرار دارد و مدیریت زمان در این شرایط برای او حائز اهمیت است ولی دوست او با وقت‌شناسی در روال کار او خلل ایجاد کرده است. زمان مناسب برای این امر وقتی است که علیرضا به کلیه امور مالی رسیدگی کند و در زمان مناسب و با فراغت خاطر با دوست خود به مرور خاطرات گذشته پردازد.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** در این فعالیت شیوه مناسب «بیان خواسته» برای تأثیر بیشتر بر روی مخاطب نشان داده شده است.

**پاسخ:** کاپیتان تیم با استفاده از واژه‌ها و کلمه‌های صحیح و درست و نیز کلام و لحن مؤدبانه، منظور خود را به سجاد می‌رساند. متقابلاً سجاد با مشاهده لحن مؤدبانه در مقابل خواسته کاپیتان خود مقاومت نمی‌کند. بازی تو بسیار خوب و قابل قبول است. از نظر من با افزایش سرعت عمل خود برای توپ‌گیری، قطعاً بازی بهتری خواهی داشت.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** در این فعالیت با هدف شناخت بیشتر هنجاریان نسبت به ارتباط ضعیف، از یک نمونه کاربردی استفاده شده است.

**پاسخ:** ممکن است کاپیتان متوجه حرف مربی نشده باشد چون از فاصله دور با او صحبت کرده است و کاپیتان در شلوغی ورزشگاه حرف مربی را نفهمیده است. بنابراین نتوانسته است حرف مربی را به بقیه انتقال دهد.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** در این فعالیت هنجاریان با رفتار تحقیرآمیز با دیگران و آثار ناشی از آن به بحث و گفت‌وگو می‌پردازند. رفتار تحقیرآمیز با دیگران موجب می‌شود تا فرد به شخصیت مخاطب خود بی‌احترامی کند.

**پاسخ:**

– برخورد همراه با عصبانیت خانم بزرگی با یلدا.  
– نگاه تحقیرآمیز و همراه با تمسخر همکار یلدا.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** هنجاریان با یکی دیگر از موانع ارتباطی (بی‌توجهی) آشنا می‌شوند.  
**پاسخ:** مسئول بارنامه کردن اجناس، در بارنامه کردن کالاهای مسافران دقت و توجه لازم را ندارد. بنابراین در هنگام تحویل کالاها به مسافران با مشکلاتی از قبیل جابه‌جا شدن کالاها، به موقع تحویل ندادن آنها و... روبه‌روست. بی‌توجهی او باعث شده است که مسافران ناراضی باشند.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** در این فعالیت هنجاریان با یکی دیگر از موانع ارتباطی (قطع کردن صحبت دیگران) آشنا می‌شوند.

**پاسخ:** دو نفر از بازیکنان با رفتار غیرکلامی خود (استفاده از تلفن همراه در هنگام صحبت کردن مربی) مانع از برقراری ارتباط مثبت و سازنده می‌شوند. زیرا استفاده از تلفن همراه باعث می‌شود حواس مربی پرت شود و نتواند به ادامه صحبت خود بپردازد و پیام خود (تاکتیک مورد نظرش) را به درستی به اعضای تیم منتقل کند.

فعالیت  
کلاسی ۱۱



**هدف:** در این فعالیت، هنرجویان با نمونه کاربردی دیگری از موانع ارتباطی آشنا می‌شوند.

**پاسخ:** مانع ارتباطی در این مورد، «بی‌توجهی» است. مدیر در ذهن خودش باور دارد که آقای داوودی، راننده با انضباط و خوش‌اخلاقی است اما این باور را به او منعکس نمی‌کند. این مسئله ممکن است سبب شود راننده همیشه فکر کند که مدیر به او توجهی ندارد و فرقی میان او و دیگران قائل نیست. بنابراین ممکن است بی‌انگیزه شود و به رفتار صحیح خود ادامه ندهد یا کار خود را به درستی انجام ندهد.

فعالیت  
غیرکلاسی



**هدف:** هدف از این فعالیت این است که هنرجویان با استفاده از تکنیک گوش دادن فعال و دقت و تأمل در فیلم مورد نظر، با موانع و پل‌های ارتباطی و به تبع آن با تأثیرات ناشی از آنها آشنا شوند.

**پاسخ:** با توجه به دید و نگرش هنرجویان نسبت به موضوع فیلم، مسلماً پاسخ هنرجویان می‌تواند متفاوت باشد.

## درس ۸

### مهارت‌های ارتباطی

#### علت و اهمیت آموزش این درس

آدمی با رفتار، معاشرت و تعامل خود در همه عرصه‌های ارتباطی تعریف می‌شود و رفتار اجتماعی مؤثر و موفق بدون ارتباط‌های صمیمی و دوستانه غیرممکن و بعید به نظر می‌رسد. مهارت برقراری و حفظ ارتباطات انسانی، در بهداشت روان افراد و رفتارهای اجتماعی اشخاص تأثیر بسزایی دارد و سرمایه‌ای مهم برای هر فرد در راه موفقیت به شمار می‌رود. زیرا فنون برقراری ارتباط مؤثر به عنوان یکی از اصلی‌ترین قسمت‌های آموزش مهارت‌های زندگی در نظر گرفته می‌شوند. بنابراین، کسی که دارای مهارت‌های 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.

#### دانش هنر آموز

##### مهارت «توجه کردن»

به نظر شما مفهوم این صحبت سعدی که می‌گوید «در میان جمع‌ام و دلم جای دگر است» چیست؟ حضور غایب انسان‌ها مانعی برای ارتباط مؤثر است و نقطه مقابل آن حضور ذهنی یا توجه کردن است. «توجه کردن» اولین مهارت در برقراری ارتباط است. لغت «توجه» از ریشه «وجه» و به معنای رو گرداندن به سمت یک شیء یا شخص و رو در روی آن قرار گرفتن است. وقتی من از شما می‌خواهم که به من توجه کنید، انتظار دارم که رو به سوی من داشته باشید تا بتوانم پیامی را که می‌خواهم، با کلمات یا علائم غیرکلامی، ساده‌تر و دقیق‌تر برای شما ارسال کنم. در واقع، توجه کردن مانند نورافکنی است که موضوع موردنظر را روشن می‌کند. بنابراین برای ارتباط مؤثر با خدا، انسان‌ها، طبیعت و غیره ضروری است به نشانه‌های خدا، محیط اطراف، رفتار انسان‌ها و به خصوص طرف مقابل، توجه کرد. مهارت‌های توجه کردن شامل درگیر بودن همه حواس، به حرکت درآوردن مناسب اعضای بدن به سمت فرد، تماس چشمی و محیط غیرمزاحم است.

## مهارت «گوش دادن»

گوش دادن، مهم‌ترین مهارت ارتباطی است که در رابطه بین افراد می‌تواند صمیمیت ایجاد کند و به تداوم آن کمک نماید. گوش دادن تعهدی برای فهمیدن و رسیدن به درک همدلانه است؛ به این معنا که از علایق، نیازها و تعصبات خود بکاهید و از زاویه دید طرف مقابل به موضوع نگاه کنید. گوش دادن نشانه مهر و محبت شما به طرف مقابل است. با گوش دادن به سخنان گوینده به وی می‌گویید که به صحبت‌هایش علاقه دارید و می‌خواهید بیشتر بدانید. گوش دادن فعالانه، شیوه‌ای است که به رفتار متقابل ما در برابر دیگران اشاره دارد و یکی از مؤثرترین شیوه‌های کاهش فشار عصبی است. از این طریق می‌توان علت حقیقی عصبانیت طرف مقابل را شناسایی کرد. اگر اشخاص احساس کنند که درک شده‌اند، حالت دفاعی آنها کاملاً فروکش می‌کند و خطر اینکه خشمگین شوند و از کوره در روند تقریباً از بین می‌رود، آنگاه راحت‌تر و با آرامش بیشتری می‌توان وارد یک مذاکره صحیح شد.

## موانع «گوش دادن»

زمانی که فردی با شما صحبت می‌کند گاه بنا به دلایلی نمی‌توانید درست و کامل مطالب او را بشنوید در نتیجه، در اکثر موارد هم نمی‌توانید پاسخ درستی بدهید. سعی کنید با دقت گوش کنید و متوجه شوید. ممکن است در مورد یک مسئله چند عامل باعث بروز اشکال شوند و حتی نسبت به افراد مختلف، عوامل متفاوتی مانع از گوش دادن فعال شوند.

برخی از مهم‌ترین این موانع عبارت‌اند از:

**۱ پیش‌داوری یا قضاوت کردن:** از ابتدا در مورد شخصیت گوینده داوری می‌کنید و با زدن برچسبی به او، به خود اجازه می‌دهید به صحبت‌های او اهمیتی ندهید و حتی اگر به حرف‌هایش گوش می‌دهید، مدام به فکر پیدا کردن دلایلی برای اثبات آن برچسب از میان صحبت‌های خودش هستید.

**۲ فیلتر کردن:** بخشی از حرف‌های گوینده را می‌شنوید و از کنار بقیه صحبت‌هایش بی‌تفاوت عبور می‌کنید. معمولاً حرف‌هایی که علاقه‌ای به شنیدن آنها ندارید فیلتر می‌شوند.

**۳ توجه به «جواب دادن»:** آن قدر پاسخ حرف‌های طرف مقابل برایتان مهم است که نمی‌توانید حرف‌های او را درست و کامل بشنوید. ذهن‌تان مدام درگیر پیدا کردن پاسخ مناسب برای طرف مقابل است، او صحبت می‌کند و شما در ذهن خود مرور می‌کنید که بهتر است این جواب را بدهم یا به آن موضوع اشاره کنم و غیره.

**۴ ذهن خوانی:** برای هر صحبت «گوینده» معنا و برداشتی می‌سازید. با این کار از واقعیت مشکل جدا شده و به خیالات روی آورده‌اید. ذهن‌خوان‌ها به عواملی از قبیل لحن صدا و حالت‌های دست و صورت بهای فراوان می‌دهند.

**۵ حق به جانب بودن:** از شنیدن هر سخنی که شما را کمتر از حد عالی یا آن حدی که خودتان انتظار دارید معرفی کند، آشفته می‌شوید و برای فرار از شنیدن حرف‌ها فریاد می‌کشید، موضوع را عوض می‌کنید، توجیه می‌کنید، بهانه می‌آورید و یا متهم می‌سازید. با این کار، به شکلی با انتقاد وارد شده برخورد می‌کنید.

**۶ پند و اندرز دادن:** بعد از مدت کوتاهی که ساکت بوده و حرف نزده‌اید یا حتی در میان حرف‌های گوینده فکر می‌کنید که اطلاعات جالب یا نصایح مفیدی دارید، صحبت‌های او را قطع می‌کنید و برای راهنمایی دادن، پند و اندرز را شروع می‌کنید. به جای این کار سعی کنید بدون یک کلمه حرف، به مطالب گوینده گوش کنید. زیرا ممکن است هنوز حقایق را کاملاً درک نکرده باشید و مطالب به درستی برای شما تفهیم نشده باشند. حتی اگر تمام مطالب را هم درک کرده باشید، ممکن است نصیحت و راه‌حل‌های شما به درد او نخورد. شاید در آن شرایط او اصلاً به نصیحت احتیاج نداشته باشد و فقط خواهان همدردی و همدلی شما باشد.

**۷ دفاع کردن:** هنگامی که شنونده بدون دانستن علت اصلی پیام و داشتن اطلاعات اضافی، از موضوع مورد بحث گوینده بی‌دلیل و منطق پشتیبانی کند یا در پاسخ به صحبت‌های گوینده تدافعی برخورد نماید، قطعاً گوش‌دهنده خوبی نخواهد بود.

شنونده خوب بودن کار دشواری است اما با شناخت دقیق موانع گوش دادن و رفع آنها می‌توانید از اطلاعات واقعی که گوینده به شما منتقل می‌کند، پیام‌های احساسی او را دریافت نمایید و به این ترتیب پیوند ارتباطی قوی‌تری را شکل دهید. با تمرین روی گوش دادن فعالانه، نه تنها قدرت شما برای فهم و درک ظاهری مطالب افزایش می‌یابد، بلکه عمق پیام گوینده را به خوبی دریافت خواهید کرد و به موجب آن، پیشرفت چشمگیری در ارتباط شما با دیگران رخ خواهد داد. فراموش نکنید، شنونده خوب بودن بدین معنا نیست که نتوانید به موقع، گوینده خوبی هم باشید. اما اکنون شما یک شنونده هستید و هرگاه گوینده بودید، به دنبال شنونده‌ای باشید که به حرف‌هایتان خوب گوش دهد. اگر بتوانید پیام گوینده را درک کنید، بزرگ‌ترین توفیق را در ارتباط متقابل به دست آورده‌اید.

## مهارت «صحبت کردن»

یکی دیگر از مهارت‌های ارتباطی که اهمیت زیادی در برقراری ارتباط مؤثر و موفق با دیگران دارد، مهارت «خوب صحبت کردن» است. در برقراری ارتباط با دیگران چنانچه یکی از طرفین صحبت، پیام طرف مقابل را به خوبی دریافت نکند و نفهمد که منظور طرف مقابل از این پیام چیست، ارتباط برقرار شده بی‌حاصل بوده است. در واقع می‌توان گفت ریشه بسیاری از سوءتفاهم‌ها، رنجش‌ها، اختلاف‌ها و همچنین منشأ بسیاری از مشاجرات، اختلاف‌ها و نزاع‌های خانوادگی این است



که یکی از طرفین گفت‌وگو یا بدتر از آن، دو طرف گفت‌وگو حرف یکدیگر را نمی‌فهمند و برداشت درستی از پیام‌های ارسال شده ندارند. درست صحبت کردن و بیان متناسب دیدگاه‌ها و خواسته‌ها، یکی از مهارت‌های اساسی در برقراری یک ارتباط موفق و مؤثر می‌باشد. در بیان اهمیت این مهارت، ضرب‌المثل‌های فراوانی در ادبیات ما وجود دارد از آن جمله: «تا مرد سخن نگفته باشد، عیب و هنرش نهفته باشد» یا «پسته بی مغز چو دهن باز کند رسوا شود». در حقیقت همه ما توانایی صحبت کردن را داریم، اما لازم است برای ایجاد یا استمرار ارتباط خود، مهارت‌های صحبت کردن را هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی ارتقا دهیم. به همین دلیل برخی از افراد از صحبت کردن با دیگران طفره می‌روند یا نمی‌توانند به راحتی سر صحبت را با دیگران باز کنند و روابط مؤثری با دیگران داشته باشند. روش‌های ساده‌ای وجود دارد که به شما کمک می‌کند تا بهتر با دیگران ارتباط برقرار کرده و مصاحبت و دوستی آنها را حفظ کنید؛ از جمله:

■ اینکه به صحبت‌های طرف مقابل علاقه نشان دهید و نظر مخالف و انتقاد خود را طوری بیان کنید که طرف شما ناراحت نشود. همچنین به نشانه‌های غیرکلامی وی بیشتر توجه کنید.

■ سعی کنید در صحبت کردن مؤدب باشید و به آهستگی و با ملایمت صحبت کنید به طوری که شنونده به تمامی گفته‌هایتان گوش دهد و معنای صحبت‌هایتان را نیز متوجه شود. اکثر افراد خیلی تند و سریع صحبت می‌کنند و فقط در فکر این هستند که بتوانند نظر و عقیده خود را مطرح کنند و نظر مخاطب را جلب کنند، غافل از اینکه با این کار، مخاطب نمی‌تواند جمله‌هایش را دنبال کند و در نهایت از صحبت کردن با وی خسته می‌شود.

■ ملایم کردن صدا در بیان دیدگاه‌ها، احساسات و حتی هیجانات و ترس نیز مؤثر واقع می‌شود و اگر همیشه با نرمی و ملایمت صحبت کنید، بهتر می‌توانید دیگران را متقاعد سازید و در این صورت مخاطب نیز افکارش را بر گفتار شما متمرکز می‌کند.

■ هرگز فقط آن‌طور که خودتان می‌خواهید و می‌پسندید صحبت نکنید، زیرا ممکن است مایل باشید با صدای بلند صحبت کنید اما شنونده از صدای بلند شما بیزار باشد. بنابراین باید بدانید که در چه حالی و در چه محیطی با مخاطب صحبت می‌کنید مثلاً محیطی که در آن به سر می‌برید ساکت است یا شلوغ؟ شاد است یا غمگین؟ و... ، آنگاه با توجه به این مسائل تن صدای خود را تنظیم کنید.

■ هیچ‌گاه به صورت یکنواخت و پی‌درپی صحبت نکنید زیرا در این حالت، سخنان شما برای شنونده کسل‌کننده می‌شود.

■ سعی کنید با حالتی مناسب مانند لبخند، تعجب، شوخی و... به آنچه که بر زبان می‌آورید شکل دهید. نحوه صحبت کردن شما بیانگر میزان احساساتان می‌باشد از آنچه می‌گویید؛ به این معنا که وقتی شروع به صحبت می‌کنید، هر

جمله‌ای که در صحبت‌هایتان به کار می‌برید، نشان‌دهندهٔ احساسات شما از مسئلهٔ موردنظرتان می‌باشد و دیگران با شنیدن صحبت‌ها و عقاید شما نسبت به آن مسئله، به احساسات درونی شما نیز پی می‌برند. پس سعی کنید همیشه از کلماتی استفاده کنید که می‌دانید در نگرش و روحیهٔ طرف مقابل اثر مثبت می‌گذارد و او را متقاعد می‌سازد.

■ در هنگام صحبت کردن، تعیین حد و حدود شخصی نیز بسیار ضروری است. برخی از افراد در حالی که روابط خوبی با دیگران دارند و با آنان گرم و صمیمی هستند، اما اجازه نمی‌دهند که آنان در زندگی خصوصی‌شان مداخله کنند. بنابراین سعی کنید هنگام گفت‌وگو با دیگران، از مسائل خصوصی آنها که ارتباطی به شما ندارد، صحبت نکنید. اگر گوینده و شنونده، هر دو به این قانون ساده احترام بگذارند و در صحبت کردن حد و حدود خود را بشناسند، همیشه از بودن در کنار هم و صحبت با یکدیگر لذت خواهند برد.

■ در نهایت باید دانست که برقراری ارتباط، منحصر به ارتباط کلامی نمی‌شود و افراد در گفت‌وگو با دیگران دانسته یا ندانسته پیام‌هایی را نیز به صورت غیرکلامی به مخاطب ارسال می‌کنند. عواملی چون لهجه، طنین صدا، تأکید و تکیه کلام‌ها و عوامل غیرکلامی دیگر مانند «چشم‌ها»، «حالت چهره»، «وضعیت قرار گرفتن بدن»، «حرکات و اشارات»، «طرز لباس پوشیدن و آرایش سر و صورت» و... در درک و فهم مخاطب از پیام‌های ما بسیار مؤثر هستند.

### مهارت «مطالعه کردن»

مطالعه یک فن و مهارت است و هر هنرجوی ماهری باید روش «درست مطالعه کردن» را بداند تا بتواند بهتر یاد بگیرد، بهتر امتحان بدهد، از درس خواندن لذت ببرد و در نهایت بتواند ارتباط خوبی با دیگران برقرار کند.

متخصصان، روش‌های مختلفی را برای مطالعهٔ مؤثر عنوان کرده‌اند که یکی از بهترین و مؤثرترین آنها روش PQ4R است که در زبان فارسی «پس ختام» نام گرفته و شامل شش مرحله به ترتیب زیر می‌باشد:

■ پیش‌خوانی (preview)

■ پرسش کردن (Questioning)

■ خواندن (Reading)

■ تفکر کردن (Remind)

■ از حفظ گفتن (Recite)

■ مرور کردن (Review)

1 ■ پیش‌خوانی: اگر می‌خواهید یک فصل از کتابی را مطالعه کنید، ابتدا به سرعت، تمام آن فصل را یک‌بار از نظر بگذرانید تا یک برداشت کلی از موضوع و مفاهیم

آن فصل به دست آورید. در این مرحله می‌توانید قسمت‌های مهم و اصلی فصل را تشخیص دهید تا در مراحل بعدی مطالعه، بیشتر روی یادگیری آن قسمت‌ها تمرکز کنید. در مرحله پیش‌خوانی فقط به دنبال به دست آوردن مفاهیم کلی و موضوع‌های اصلی فصل هستیم، پس بهتر است عنوان‌های اصلی و فرعی را مطالعه کنید؛ زیرا هدف‌های اصلی هر فصل را می‌توان در این عنوان‌ها پیدا کرد.

**۲** پرسش کردن: بعد از پیش‌خوانی سعی کنید در رابطه با موضوع مورد مطالعه، پرسش‌هایی را طرح کنید. بهترین راه برای انجام این کار این است که عناوین، سرفصل‌ها و عنوان‌های اصلی را به پرسش تبدیل کنید. بهتر است پرسش‌های شما تا حد امکان ساده و متناسب با برداشت سطحی شما در حین پیش‌خوانی باشند. در عین حال سعی کنید پرسش‌هایتان را با کلماتی مانند: چگونه؟ چه کسی؟ چرا؟ چه چیزی؟ و... بسازید. پرسش‌ها را حتماً یادداشت کنید تا در مراحل بعدی بتوانید پاسخ آنها را به دست آورید.

**۳** خواندن: همه ما وقتی درس می‌خوانیم منظورمان این است که درس را یاد بگیریم، بفهمیم، حفظ کنیم و به خاطر بسپاریم. به همین دلیل سعی می‌کنیم خط به خط کتاب را بخوانیم و حفظ کنیم و در ذهن خود تکرار کنیم. در صورتی که به گفته «تونی بوزان» از محققین به نام روش‌های مطالعاتی، هدف از مرحله خواندن، یادگیری و به خاطر سپردن مطالب نیست. هدف از مرحله خواندن، فقط فهمیدن و انتقال اطلاعات از کتاب به یادداشت‌ها است. یعنی خلاصه‌نویسی، یادگیری و به خاطر سپردن مطالب باید از روی خلاصه‌نویسی‌ها و در زمان‌های مرور صورت گیرد. در این مرحله، مطالب فصل را با دقت و به طور کامل مطالعه کنید. در هنگام مطالعه سعی کنید به پرسش‌هایی که قبلاً طرح کرده‌اید، جواب دهید. در این مرحله باید بعد از مطالعه و تفکر در مورد موضوع هر بخش، خلاصه‌برداری را فراموش نکنید.

**۴** تفکر کردن: به طور کلی این مرحله در همه مراحل مطالعه نقش کلیدی دارد به خصوص در هنگام خواندن و طراحی پرسش‌ها. بنابراین سعی کنید در هنگام خواندن، در مورد مطالب و مثال‌ها فکر کنید و از مطالب، تصویرسازی ذهنی داشته باشید. همچنین سعی کنید بین آنچه که از قبل در مورد این مطالب می‌دانستید و آنچه می‌خوانید ارتباط برقرار کنید.

**۵** از حفظ گفتن: پس از پشت سر گذاشتن دو مرحله قبل یعنی خواندن و تفکر کردن، سعی کنید مطالب مهم آن را برای خودتان بازگو کنید. ضمناً سعی کنید به پرسش‌هایی که قبلاً طرح کرده‌اید، به زبان خودتان پاسخ دهید. بهتر است در این مرحله به جای استفاده از جملات کتاب، از جملات ساخته خودتان استفاده کنید. در واقع سعی کنید مطالب مطالعه شده را به زبان خودتان و آن‌طور که راحت‌تر هستید بازگو کنید. سعی کنید خودتان را از قید و بند جملات کتاب آزاد کنید. از حفظ گفتن به شما کمک می‌کند که بخش‌هایی را که خوب یاد نگرفته‌اید، تشخیص دهید و آنها را از نو بخوانید.

۶ مرور کردن: وقتی که تمام فصل را خواندید، در فاصله‌های زمانی مناسب، مطالب مطالعه شده را مرور کنید. بهترین راه مرور کردن این است که از خلاصه‌های خودتان استفاده کنید و سعی کنید بدون مراجعه به مطالب متن، به پرسش‌های درس پاسخ دهید. مهم‌ترین قسمت مطالعه که سبب ثبت اطلاعات در لایه‌های زیرین ذهن می‌شود و جلوی فراموشی را می‌گیرد، همین مرور کردن و تکرار است به طوری که پیشینیان معتقد بودند (الدُّرُسُ حَرْفٌ وَ التَّكْرَارُ الْف) یعنی درس یک‌بار و تکرار هزار بار.

### مهارت «نوشتن»

پژوهشگران زیادی، مهارت، «خوب نوشتن و نویسندگی» را یکی از ابزارهای مهم ارتباط مؤثر می‌دانند. در عصر حاضر اطلاعات با سرعت بالایی منتقل می‌شوند و نامه‌ها، پست‌های وبلاگ و عکس‌ها تنها چند ثانیه بعد از منتشر شدن میان میلیون‌ها نفر به اشتراک گذاشته می‌شوند. راحت بودن ارتباطات به همه این اجازه را می‌دهد که ایده‌ها و افکارشان را از طریق نوشتن به اشتراک بگذارند. در واقع، شبکه‌های اجتماعی برای تسهیل گفت‌وگوها ایجاد شده‌اند. بنابراین، استفاده از ادبیات عامیانه و ویرایش نشده، تأثیر خوبی روی مخاطب نخواهد گذاشت. نوشته‌هایی که منسجم و منطقی نباشند و به هیچ‌کدام از پرسش‌های مخاطب پاسخ ندهند، تنها موجب تلف کردن وقت هستند. برای اجتناب از این کار سعی کنید آنچه را نوشته‌اید، با صدای بلند بخوانید و ویرایش کنید و بدانید که گفتارتان باید طنین خوشی هم داشته باشد.

این مسائل را از خود بپرسید: کجای مطلبم تأثیرگذار است؟ کجای مطلبم برای ادامه مطالعه، انگیزه بیشتری به خواننده می‌دهد؟ نکته مهم در کجای آن نهفته است؟ چه قسمتی از ذهن خواننده کاملاً درگیر موضوع می‌شود؟ آیا خواننده، مطلبم را تا پایان خواهد خواند؟ آیا نوشته من این قابلیت را دارد که خواننده را به فکر فرو ببرد؟ آیا این امکان وجود دارد که خواننده پس از خواندن این مطلب به فکر انجام دادن کاری بیفتد؟

### چگونگی تدریس

یادگیری مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در برقراری ارتباط مؤثر و سازنده مفید واقع شود. بنابراین سعی نمایید با تدریس این درس به صورت عملی، هنرجویان را به خوبی با مهارت‌های ارتباطی آشنا کنید.

### چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌های این درس در جهت تقویت مهارت‌های ارتباطی است. بنابراین از هنرجویان بخواهید با دقت لازم و مشارکت در کلاس، فعالیت‌ها را انجام دهند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

**هدف:** هنرجویان به پیامدهای مهارت «توجه کردن» در برقراری ارتباط مؤثر آگاه شوند.

**پاسخ:** خیره شدن متین به نقطه‌ای از کلاس نشان از بی‌توجهی او به کلاس درس و هنرآموز است. این بی‌توجهی او باعث می‌شود که هم خودش مطالب را یاد نگیرد و هم هواس هنرآموز و بقیه هنرجویان را پرت کند و نتواند پاسخ سؤالات هنرآموز را بدهد. همچنین هنرآموز و هنرجویان تمرکز خود را از دست می‌دهند و این عدم تمرکز باعث می‌شود که نه هنرآموز به خوبی مطالب را انتقال دهد و نه هنرجویان به خوبی مطالب را دریافت کنند. پس ارتباط مفید و سازنده ایجاد نمی‌شود.

برای درک مطلب و انتقال درست آن باید: ۱- به محتوای پیام خوب توجه کرد. ۲- ارتباط چشمی خود را با گوینده حفظ کرد. ۳- به نشانه تأیید و همراهی با گوینده، سر خود را تکان داد. ۴- در صورت داشتن ایراد یا اشکال در فهم مطلب، مؤدبانه باید اشکال یا سؤال خود را مطرح کرد. ۵- خلاصه مطالب بیان شده را باید یادداشت کرد و به موقع آن را با گوینده مبادله کرد.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان به محیط اطراف و رفتار انسان‌ها بیشتر توجه کنند تا مهارت توجه کردن آنها تقویت شود.

**پاسخ:** این فعالیت بر عهده خود هنرجویان است از آنها بخواهید گزارش خود را به کلاس ارائه دهند.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** توجه به نعمت‌های خداوند تا با توجه کردن و تلاش و کوشش بتوانیم شکرگزار نعمت‌های الهی باشیم.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید به فعالیت پاسخ دهند و پاسخ‌ها ممکن است متفاوت باشند.

فعالیت  
کلاسی ۲



- توجه به مراحل رشد کودک می‌تواند به تقویت مهارت توجه کردن هنرجویان کمک کند و از طرفی بیانگر قدرت و الطاف الهی است. در نهایت می‌تواند تفکر و تأمل و شکر و سپاس از نعمت‌های الهی را به همراه داشته باشد.

- مهارت توجه کردن راننده به وسیله نقلیه خود و رفع معایب فنی آن می‌تواند در حفاظت محیط زیست و کاهش آلودگی هوا مؤثر باشد.

- رسیدگی و توجه کردن مربی به ورزشکار مانند انجام تمرینات منظم، سلامت جسمی و روحی، رژیم غذایی مناسب و ... می‌تواند در موفقیت او سهم بسزایی داشته باشد.

- هرگاه حسابدار در انجام وظایف خود دقت و توجه لازم را داشته باشد تا حساب‌ها و اسناد مالی اشتباهی بسته نشوند و حقی از کسی یا کسانی پایمال نشود، می‌تواند رضایت خداوند را جلب نماید.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** تقویت مهارت‌های ارتباطی و تأثیرگذاری آن در برقراری ارتباط مؤثر و سازنده است.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید با مشارکت در کلاس، موضوعی را انتخاب و آن را به نمایش بگذارند و سپس به سؤالات پاسخ دهند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان با مهارت گوش دادن آشنا شوند و با تأثیرگذاری آن در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران آگاه شوند.

**پاسخ:**

شنیدن مؤثر	شنیدن غیر مؤثر
فرزاد به سخنان مدیر گوش می‌دهد و تا اتمام سخنان او صحبت نمی‌کند.	سخنان مدیر را مدام قطع می‌کند و سؤالات خود را می‌پرسد.
فرزاد ارتباط چشمی با مدیر برقرار می‌کند.	مدام به اطراف و محیط اتاق نگاه می‌کند.
فرزاد بعد از اتمام سخنان مدیر سؤالات خود را می‌پرسد.	از اتاق که بیرون آمد با خود مرور می‌کند که مدیر در پاسخ به سؤال او چه جوابی داده است؟

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** کسب مهارت‌های ارتباطی به ویژه خوب دیدن، خوب شنیدن و تفکر و اندیشه پیرامون مسائل گوناگون زندگی است که می‌تواند در ارتباط مؤثر و سازنده افراد، بسیار کارساز باشد به گونه‌ای که سرنوشت افراد در دنیا و آخرت را رقم بزند.

**پاسخ:** منظور فقط دیدن و شنیدن ظاهری نیست بلکه قدرت فهم و درک و تحلیل روابط و پدیده‌هاست.

این آیه به تفاوت اصلی انسان با حیوانات اشاره دارد و آن، «تفکر و تأمل» در دیدنی‌ها و شنیدنی‌ها و همه روابط و مناسبات است؛ یعنی اگر انسان در روابط و عملکردهای خود مانند حیوانات فقط به فکر ظاهر اشیاء و امور و سود و منافع زودگذر خود باشد، هیچ تفاوتی با چهارپایان ندارد.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** کسب مهارت در ارتباط با افراد خجالتی و کم‌رو و نیز تقویت مهارت ارتباطی در افراد کم‌رو و خجالتی است.

**پاسخ:** ساسان باید در مورد مطلب یا موضوعی که می‌خواهد صحبت کند فکر و تأمل کند، پیامدهای آن را بررسی کند، با اطلاع و آگاهی لازم و صحیح حرف بزند، کلمات و جملات را درست بیان کند، لحن مؤدبانه و توأم با احترام داشته باشد، خود آماده پاسخ دادن به سؤالات مخاطبان باشد و توانایی‌های خود را باور داشته باشد تا بتواند ارتباط صحیحی با مخاطب خود برقرار کند.

**هدف:** تقویت مهارت خوب صحبت کردن برای برقراری ارتباطی مفید و سازنده بین افراد و رفع کدورت‌ها است.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید فعالیت را در کلاس انجام دهند و گزارش خود را ارائه دهند.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** تقویت مهارت صحیح نوشتن و اصلاح ارتباط افراد با یکدیگر و رعایت حقوق دیگران در روابط دو یا چند جانبه.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید با رعایت روش‌های صحیح نوشتن و توضیح نقش خود در خدمت به مردم، این فعالیت را در کلاس انجام دهند.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** تقویت مهارت صحیح نوشتن و تقویت مهارت‌های ارتباطی افراد با یکدیگر و رعایت حقوق دیگران در ارتباط با آنها.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید با رعایت روش‌های صحیح نوشتن، فعالیت را در کلاس انجام دهند و سایر هنرجویان با بحث و گفت‌وگو بهترین نامه را در دلجویی از دیگران، رفع کدورت‌ها و اصلاح روابط بین افراد انتخاب کنند و دلایل انتخاب خود را مطرح کنند.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** تقویت مهارت صحیح نوشتن و اصلاح ارتباط هنرجو با خود، خدا و دیگران است.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید با رعایت روش‌های صحیح نوشتن فعالیت را انجام دهند و گزارش خود را در کلاس ارائه دهند. همچنین در این متن هنرجو نباید از لطف و رحمت خدا برای این موفقیت غافل باشد و نیز در این متن نباید نشانی از خودستایی و کبر و غرور هنرجو مشاهده شود.

فعالیت  
غیر کلاسی ۲



## درس ۹ خودشناسی و خودآگاهی

### علت و اهمیت آموزش این درس

اگر آدمی قبل از هر چیز خود را بشناسد، بهتر می‌تواند از سرمایه‌های وجودی خود بهره‌برد و آنها را شکوفا سازد؛ نقطه آغاز، شناخت سرمایه‌های وجودی خود است. قرآن مجید در سوره فصلت آیه ۵۳ از پدیده‌های اطراف انسان با کلمه «آفاق» و از جهان درون او با کلمه «انفس» یاد کرده است و این دو را تجلی‌گاه اسماء و صفات خود معرفی فرموده و از انسان‌ها خواسته است تا در این آیات الهی (آفاقی و انفسی) بیندیشند و حقایق آنها را درک کنند تا از رهگذر این حقایق به حقانیت خالق آنها پی ببرند و سرانجام رابطه مفید و مؤثری با خدا، خود، دیگران و با سایر مخلوقات الهی داشته باشند و به این وسیله اهمیت ضمیر انسان را گوشزد فرموده است. همه انبیاء و سفرای الهی و ائمه اطهار علیهم‌السلام و بزرگان نیز انسان‌ها را به خودآگاهی و تفکر در خویش دعوت می‌کنند زیرا خودشناسی یکی از مبانی تعلیمات اسلام و از عوامل اصلاح روابط انسان در همه عرصه‌ها است. خداوند در قرآن کریم در سوره حشر آیه ۱۹ می‌فرماید: «وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ نَسُوا اللَّهَ فَأَنْسَهُمْ أَنْفُسَهُمْ أُولَئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ» مانند کسانی نباشید که خدا را فراموش کرده‌اند و در نتیجه خدا آنان را به خودفراموشی انداخت، آنان فاسقین و منحرفین هستند. بنا به این آیه شریفه افرادی که به بیماری خودفراموشی دچار شده‌اند در ردیف فاسقان محسوب می‌شوند. یعنی در واقع نمی‌توانند رابطه مؤثر و مفیدی با خدا، خود، دیگران و سایر مخلوقات الهی داشته باشند. امیرالمؤمنین علی علیه‌السلام نیز می‌فرماید: کسی که به خودشناسی دست یابد، به بزرگ‌ترین سعادت و کامیابی رسیده است.<sup>۱</sup> اکثر ما فقط در مورد ویژگی‌های کلی و عمومی خود از جمله سن، جنس، نام خانوادگی، تحصیلات خود و مواردی از این قبیل صحبت می‌کنیم و از ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری و استعدادها و توانایی‌ها و گرایش‌های خود اطلاعات کافی و مناسبی نداریم. برای اکثر ما توصیف ویژگی‌های اخلاقی و رفتاری خود برای دیگران، کار سخت و دشواری است. به عنوان مثال نمی‌دانیم که چه کارهایی را خوب می‌توانیم انجام دهیم؟ در چه کارها و زمینه‌هایی استعداد کافی نداریم؟ چه ویژگی‌های اخلاقی خوب و مثبتی داریم؟ ویژگی‌های اخلاقی بد ما کدام‌اند؟ در زندگی چه اهداف کوتاه‌مدت یا بلندمدتی برای خود داریم؟ علائق و اولویت‌های

۱- المیزان (عربی)، جلد ۶، ص ۱۷۳



زندگی ما کدام‌اند؟ باورها و ارزش‌های ما کدام‌اند؟ چه گرایش‌های متعالی داریم؟  
و ...

بسیاری از مشکلات روحی- روانی، فکری و اخلاقی انسان ناشی از عدم خودشناسی است. کسب مهارت «خودآگاهی» نقش مهمی در سلامت و بهداشت روانی ما دارد. اولین جزء خودآگاهی، شناخت ویژگی‌ها و صفات خویش است. یک قسمت با اهمیت از نحوه نگرستن به خودمان ارزیابی مثبت یا منفی در مورد خودمان است. دومین جزء از خودآگاهی، شناخت توانایی‌ها، استعدادها و پیشرفت‌های ماست. سومین جزء از اجزای خودآگاهی، تصویر واقع‌بینانه‌ای است که از خود داریم. پذیرفتن خود واقعی و هم‌سو کردن آن با ایده‌آل تصویری که ما دوست داریم و می‌خواهیم مانند او باشیم، نیازمند تمرین و کسب مهارت خودآگاهی است. جزء چهارم خودآگاهی، شناخت افکار، ارزش‌ها و باورهای ماست. «مجموعه افکار ما»، رفتارها، احساسات و باورهای ما را می‌سازد و مجموعه‌ای از این باورها، ارزش‌های ما را به وجود می‌آوردند. آخرین جزء و مهم‌ترین جزء خودآگاهی، شناخت احساس رضایت یا نارضایتی ما از خودمان است. شناخت اشتباهات، نقاط ضعف‌ها، نارضایتی‌ها و شکست‌ها اولین قدم در جهت اصلاح آنها است.

## دانش هنرآموز

**حلقه افکار، احساسات و رفتار (رفتارها):** وقتی یک محرک محیطی اتفاق می‌افتد انسان نسبت به سیستم شناختی و سبک تفکر خویش یک پاسخ عاطفی یا رفتاری می‌دهد. البته همواره پاسخ رفتاری بعد از پاسخ عاطفی آشکار می‌شود. براین اساس، ما اول فکر می‌کنیم و براساس آن فکر، احساسی در ما به وجود می‌آید و براساس آن احساس، رفتار ما شکل می‌گیرد. در مواردی نیز بدون داشتن هیچ نوع احساس خاصی، با یک رفتار، به تفکر خود پاسخ می‌دهیم. به عنوان مثال وقتی فرد با یک چالش رابطه‌ای روبه‌رو می‌شود، براساس سیستم فکری و شناختی خود پاسخ عاطفی و رفتار مشخصی از خود بروز می‌دهد.

در نظر بگیرید یک فرد در خیابان در حال حرکت است. ناگهان یک ماشین در پشت سر او بوق می‌زند. فرد فکر می‌کند که احتمال دارد این ماشین برای او خطر بزرگی ایجاد کرده و با او تصادف کند. بنابراین احساس ترس به او دست می‌دهد. این احساس ترس باعث می‌شود که او بدون اینکه پشت سرش را نگاه کند، با عجله به سمت پیاده‌رو حرکت بکند. حالا فرد دیگری را در نظر بگیرید که در همین شرایط قرار می‌گیرد اما نوع تفکر او با نفر قبلی متفاوت است؛ زیرا بعد از شنیدن بوق، فکر می‌کند که ممکن است سرنشین این ماشین یکی از اقوام او باشد و با او کار دارد. بنابراین بدون داشتن هیچ نوع احساس خاصی به عقب برمی‌گردد

و مشغول شناسایی چهرهٔ راننده می‌شود. همان‌طور که می‌بینیم در یک اتفاق یکسان، دو نفر دو پاسخ متفاوت می‌دهند. تمامی این مقدمه‌ها به اینجا ختم می‌شود که زندگی انسان تحت تأثیر مستقیم افکار اوست و بیش از آنکه محیط در شکل‌دهی رفتار و احساس انسان نقش داشته باشد، «تفکرات انسان» نقش اصلی را برعهده دارند. این حلقه می‌تواند به شکل دیگری نیز اتفاق بیفتد. مثلاً وقتی که ناراحت هستید همهٔ افکار منفی شما درون مغزتان شروع به پیچ‌پیچ کرده و حالتان را بدتر می‌کند و حتی ممکن است بر رفتار دیگران با شما نیز اثر بگذارد. در واقع احساسات شما بر افکارتان، افکار شما بر رفتارتان، رفتارتان بر عکس‌العمل دیگران و رفتار دیگران بر احساسات شما اثر می‌گذارد که به آن، حلقهٔ احساسات، افکار و رفتار (رفتارها) می‌گویند. به طور مثال اگر به این احساس خود توجه کنید که دوستانتان بدون شما به کتابخانه رفته‌اند و این مسئله شما را ناراحت کند، موجب می‌شود تا این فکر در ذهنتان شکل بگیرد که آنها دیگر نمی‌خواهند با شما درس بخوانند زیرا از دوستان عصبانی هستند پس من هم دیگر با آنها حرف نمی‌زنم. در مقابل دوستانتان نیز با دیدن رفتار شما می‌گویند که حتماً شما نمی‌خواهید با آنها تعامل و ارتباط داشته باشید؛ بنابراین بدون شما به کتابخانه می‌روند و این چرخهٔ معیوب ادامه پیدا می‌کند.

### ویژگی‌های افراد خودآگاه:

۱- برای خود ارزش قائل هستند. ۲- از روحیهٔ انتقادپذیری برخوردارند. ۳- نسبت به ارزش‌ها و اعتقاداتشان آگاهی کامل دارند و از آن دفاع می‌کنند. ۴- احساس خشنودی و رضایت خاطر زیادی دارند. ۵- در مقابل فشار و ضربه‌های روانی اجتماعی مقاومت بیشتری از خود نشان می‌دهند. ۶- به دنبال سرزنش یا تحقیر دیگران نیستند بلکه با دیگران با احترام برخورد می‌کنند. ۷- اغلب از روحیهٔ مثبت‌اندیشی برخوردارند. ۸- روحیهٔ همکاری و مشارکت بالایی دارند. ۹- از مشورت با دیگران و افراد صاحب نظر استقبال می‌کنند و ...

### مؤلفه‌های مهارت خودآگاهی:

عناصر بنیادین برای کسب مهارت خودآگاهی عبارت‌اند از:

**۱ آگاهی از ویژگی‌های جسمانی و بدنی خود:** داشتن تصویری واقع‌بینانه از خویشتن، یکی از عوامل مؤثر در شناخت خود است. همهٔ ما دارای ویژگی‌های ظاهری مثبت و منفی در کنار هم هستیم. با شناسایی آن دسته از ویژگی‌های منفی که قابل تغییرند، سعی کنید برای بهبود آنها تلاش کنید تا به احساس رضایت بیشتری نسبت به خود دست یابید. همچنین شما می‌توانید با پیدا کردن ویژگی‌های

مثبت ظاهران احساس رضایت بیشتری نسبت به خود پیدا کرده و بهتر با آن دسته از ویژگی‌های ظاهری که برایتان ناخوشایند و غیرقابل تغییرند کنار بیایید.

**۲ آگاهی از نقاط قوت خود:** همهٔ افراد از برخی ویژگی‌های مثبت و نقاط قوت خود آگاه هستند. شاید شما هم بسیاری از آنها را در خود سراغ داشته باشید، در عین حال ممکن است از برخی نقاط قوت در خودتان غافل باشید. نقاط قوت افراد عبارت‌اند از: خصوصیات و ویژگی‌های مثبت، استعدادها، توانایی‌ها، مهارت‌ها، توانمندی‌ها، پیشرفت‌ها و موفقیت‌ها. شناسایی این نقاط قوت به شما کمک می‌کند تا اعتماد به نفس و خودباوری بیشتری پیدا کرده و استعدادهای بالقوهٔ‌تان را شکوفا کنید.

**۳ آگاهی از نقاط ضعف خود:** علاوه بر شناخت نقاط قوت، آگاهی از نقاط ضعف نیز برای شناخت بیشتر خود لازم است. برخی افراد نقاط ضعف خود را انکار می‌کنند چون توانایی روبه‌رو شدن با آنها را ندارند، برخی نیز نقاط ضعفشان را به قدری بزرگ می‌کنند که خود را فردی ضعیف و سرشار از ویژگی‌های منفی می‌پندارند. هر دو گروه مذکور قادر به شناخت واقعی خود نخواهند بود و از رسیدن به خودآگاهی ناتوانند. کمی فکر کنید و ببینید آیا کسی را سراغ دارید که هیچ‌گونه نقطهٔ ضعفی نداشته باشد؟ به نظر شما اگر کسی خود را دوست نداشته باشد و همیشه آرزو کند جای فرد دیگری باشد، می‌تواند زندگی شاد و موفق‌تری داشته باشد؟ واقعیت این است که توانایی همهٔ انسان‌ها محدود است و همهٔ ما نقاط ضعفی داریم. وقتی نقاط ضعف خود را شناخته و آنها را بپذیریم، می‌توانیم در جهت اصلاح آنها گام برداریم. در واقع آگاهی از نقاط ضعف خود و پذیرش آنها و رسیدن به این باور که هر فردی ممکن است اشتباه کند و از اشتباهات خود درس بگیرد، شرط کاملاً ضروری برای پیشرفت و رسیدن به خودآگاهی است. سعی کنید خودتان را با وجود داشتن نقطهٔ ضعف‌هایتان پذیرفته و دوست بدارید. در این صورت است که اعتماد به نفس خوبی خواهید داشت و می‌توانید در مسیر پیشرفت قدم بردارید.

**۴ آگاهی از افکار خود:** آیا تاکنون به این موضوع فکر کرده‌اید رفتاری که از شما سر می‌زند، از کجا می‌آید؟ چه چیز باعث می‌شود که در اوقات گوناگون، احساسات مختلفی داشته باشید؟ بله، آنچه که احساس و رفتار ما را شکل می‌دهد، افکار و گفت‌وگوهای درونی ماست. ما براساس آنچه که فکر می‌کنیم، دست به عمل می‌زنیم. البته بین این عناصر رابطهٔ خطی وجود ندارد. بلکه این ارتباط به صورت تعاملی بوده و هر یک بر دیگری تأثیر می‌گذارند. ولی این چرخه معمولاً با فکر کردن آغاز می‌گردد و اگر این افکار منفی باشند، روی احساسات و رفتار ما نیز اثر خواهند گذاشت. افکار منفی معمولاً یک سری گفت‌وگوهای درونی منفی را به دنبال خواهد داشت، مثلاً: «من نمی‌توانم»، «دوباره شکست می‌خورم»، «هیچ چیز عوض نخواهد شد» و ... بنابراین شما باید این قبیل گفت‌وگوهای درونی و افکار

نامتعارف را شناخته و اجازه ندهید که این افکار، کنترل احساسات و اعمال شما را در دست داشته باشند. با شناخت صحیح این افکار می‌توانید آنها را با افکار منطقی و واقع‌بینانه جایگزین نموده و کنترل درونی احساسات و اعمالتان را خودتان به دست بگیرید. برای تمرین این مهارت می‌توانید موقعیت‌های مختلفی را که این هفته با آنها روبه‌رو می‌شوید مورد توجه قرار داده و سعی کنید به جای افکار و گفت‌وگوهای منفی، به گفت‌وگوهای درونی مثبت روی آورید و به تأثیر آنها روی احساسات و رفتارشان دقت نمایید. ملاحظه خواهید کرد که نسبت به قبل، احساس مثبت‌تری داشته و رفتارهای مقبول‌تری از شما سر می‌زند.

**۵ آگاهی از باورها و ارزش‌های خود:** باورها، ارزش‌ها و نگرش‌های هر فرد روی ادراک وی از دنیای پیرامون و چگونگی پاسخ او به محیط اثر می‌گذارد. در واقع ما براساس یک چهارچوب ذهنی منحصر به فرد عمل می‌کنیم و برای شناخت خود، آگاهی از این چهارچوب ذهنی امری لازم و ضروری است. باورهای ما شامل اصولی هستند که وجدان آنها را پذیرفته و قبول داریم. ارزش‌ها نیز عبارت‌اند از: ملاک‌ها و معیارهایی که به وسیله آنها افکار، احساسات و رفتار خود و دیگران و هر آنچه را که در محیط رخ می‌دهد ارزشیابی می‌کنیم. نگرش یا دیدگاه افراد نسبت به مسائل نیز از باورها و ارزش‌های آنها سرچشمه می‌گیرد. ساختار ذهنی افراد مختلف، متفاوت از یکدیگر بوده و گاهی نیز این ساختارها تحت تأثیر دیگران شکل گرفته و ناکارآمد می‌باشند. برخی از باورها و ارزش‌های افراد، امری مطلق نبوده و قابلیت اصلاح و تغییر دارند.

**۶ آگاهی از اهداف خود:** طبیعی است که هر فردی در زندگی برای خود اهدافی را دنبال می‌کند. وقتی به مدرسه می‌روید، وقتی در محل کارتان حاضر می‌شوید یا وقتی که برای تعطیلات خود برنامه‌ریزی می‌کنید، هدف و برنامه‌ای خاص را در ذهن دارید. این اهداف می‌توانند کوتاه‌مدت، میان‌مدت یا بلندمدت باشند. برنامه‌ریزی و هدفمند بودن در زندگی و آگاهی از این اهداف، برای رسیدن به خودآگاهی و شکوفا نمودن توانمندی‌های افراد ضروری است. چگونه می‌توانید تصمیمی هوشمندانه و قطعی برای زندگی بگیرید، وقتی نمی‌دانید چه می‌خواهید و چرا آن را می‌خواهید؟ بسیار مشکل است که به شیوه‌ای زندگی کنید که هرگز ندانید باز خورد و اقدام بعدی شما در زندگی چه خواهد بود. وقتی ندانید که هدفتان از زندگی چیست، نمی‌توانید جایگاه خودتان را یافته و به خودآگاهی کاملی دست یابید. از سوی دیگر عکس این قضیه نیز صادق است. برخی افراد چون شناخت کاملی از خود و آرزوهایشان ندارند، نمی‌توانند برای خود و زندگی‌شان برنامه‌ریزی کرده و اهدافی را در نظر بگیرند. این افراد اگر هدفی هم داشته باشند، غالباً غیرواقع‌بینانه و نامتناسب با شرایط خودشان است. اهداف غیرواقع‌بینانه نه تنها محقق نمی‌شوند، بلکه فرد را نیز با احساس شکست و ناامیدی روبه‌رو می‌سازند.

هدفی که با توانایی‌ها و مقتضیات موجود برای فرد همخوانی نداشته باشد، جزء اهداف غیرواقع‌بینانه محسوب می‌گردد. با خودآگاهی و رسیدن به شناخت صحیح از توانایی‌ها، استعدادها و نقاط قوت و ضعف خود ممکن است به این نتیجه برسید که باید در برخی از اهدافتان تجدید نظر کنید و شاید هم متوجه شوید که اهدافی که تاکنون داشته‌اید، خیلی سطحی بوده و شما باید اهداف با ارزش‌تری داشته باشید. فرایند خودآگاهی به افراد کمک می‌کند تا اهدافی را برگزینند که منطبق با خود واقعی آنها بوده و ایشان را به سوی رضایت بیشتر از خود سوق دهند.

### اعتماد به نفس

اعتماد به نفس به این معناست که از ارزش‌ها و مهارت‌هایتان در زمینه‌های مختلف آگاه باشید و قادر باشید به گونه‌ای رفتار کنید که این ارزش‌ها را به دیگران نشان دهید. در نظر داشته باشید که داشتن اعتماد به نفس از یک سو با تکبر و غرور و از سوی دیگر با ضعف نفس و خودکم‌بینی متفاوت است.

■ **ویژگی‌های افراد با اعتماد به نفس بالا:** ۱- ترسی از اقدام به کار و تصمیمات مهم ندارند و ریسک‌پذیر هستند. ۲- کمتر صحبت می‌کنند، بیشتر گوش می‌دهند و با اطمینان خاطر سخن می‌گویند. ۳- قدرت «نه» گفتن آنها بالاست. ۴- میانه‌روی را در افکار، احساسات و رفتارهای خویش حفظ می‌کنند. ۵- مسئولیت‌آگاهانه زندگی خود را به عهده می‌گیرند. ۶- نیازی به تحقیر و تمسخر دیگران ندارند. ۷- هیچگاه خودشان را با دیگران مقایسه نمی‌کنند. ۸- از نقاط ضعف و قوت خود آگاهی دارند. ۹- در برابر موانع و مشکلات به آسانی تسلیم نمی‌شوند.

■ **اعتماد به نفس کاذب:** این گونه اعتماد به نفس، وابسته و زودگذر است. مانند اعتماد به نفسی که به جهت ثروت، شهرت، قدرت، به تن داشتن لباس‌های فاخر و ... در افراد نمود می‌یابد. معمولاً مردم، افراد پررو و گستاخ را با افراد با اعتماد به نفس بالا اشتباه می‌گیرند. اما پررویی نیز یک نوع نقاب برای استتار بی‌کفایتی و اعتماد به نفس پایین می‌باشد. اعتماد به نفس به مفهوم برتری‌جویی، تکبر و خودبینی نیست زیرا این خصوصیات رفتاری، از اعتماد به نفس پایین سرچشمه می‌گیرند. افراد با اعتماد به نفس بالا معمولاً نیازی به پذیرش، موافقت، تأیید، تشویق و یا دلگرمی دیگران ندارند.

### چگونگی تدریس

در ابتدای جلسه باید از هنرجویان خود بخواهید که کاغذی برداشته و دو الی سه خط درباره‌ی خود بنویسند و از آنها بخواهید آن را برای بقیه بخوانند تا در ادامه متوجه شوند آیا شناخت مناسبی از خود داشته‌اند یا در معرفی خود به ذکر اسم و

فامیل بسنده کرده‌اند؟ سپس توضیحاتی را پیرامون اهمیت خودشناسی و شناخت افکار، احساسات و رفتارها و اعتماد به نفس برای هنرجویان بیان کنید و بعد از آن هنرجویان به صورت گروهی به حل فعالیت‌ها بپردازند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌های این درس مربوط به شناخت افراد از خود به هدف کسب مهارت خودشناسی و اصلاح رفتارهای خود است و تا جایی که حریم خصوصی هنرجویان را فاش نکند باید به صورت گروهی انجام شود.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** شناخت صحیح هنرجویان از خود و آگاه شدن از اینکه آیا شناختی که دیگران از آنها دارند با شناختی که از شخصیت خود دارند یکی است؟  
**پاسخ:** هنرجو با توجه به توضیحات داده شده، برای انجام این فعالیت با دید بازتری به خود نگاه می‌کند و تصویری را که از افکار، احساسات و رفتارهای خود دارد، در قسمت «الف» می‌نویسد و در قسمت «ب» متوجه می‌شود که رفتارها و روش بروز احساساتش چه تصویری را از وی در ذهن دیگران ساخته است؟ در قسمت نتیجه‌گیری، هنرجویان باید به این نتیجه برسند که آیا اطرافیان، رفتارها و افکار او را به درستی متوجه شده‌اند و همچنین این افکار و رفتار خوب بوده یا احتیاج به بازنگری و اصلاح دارند؟

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** شناخت ویژگی‌های شخصیتی خود و اصلاح افکار، احساسات، گرایش‌ها و اعمال خود و بهره‌مندی از آنها در ارتباطی مفید و مؤثر.  
**پاسخ:** در این فعالیت، هنرجو با طرح موقعیتی واقعی که در گذشته برایش رخ داده به تحلیل افکار، احساسات و رفتارهای خود می‌پردازد که در تأثیر از آن زمان یا مکان یا اطرافیان برایش به وجود آمده است.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** شناخت ویژگی‌های مثبت شخصیتی اطرافیان و داشتن رفتاری متناسب با آنها است.  
**پاسخ:** در این فعالیت، هنرجویان از بیرون به افراد دیگر نگاه می‌کنند و در پی شناخت ویژگی‌ها و خصوصیت‌هایی می‌باشند که برخی افراد را در برقراری ارتباط موفق کرده و مورد تحسین اطرافیان قرار داده است.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** شناخت خود، رفتارهای خود و در نهایت اصلاح رفتارهای خود به ویژه در ارتباط با دیگران.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید این فعالیت را به طور صحیح و کامل پاسخ دهند و رفتارهای صحیح و غلط خود را شناسایی کنند تا رفتارهای مثبت خود را تقویت و رفتارهای نامناسب خود را کنترل و در نهایت ترک نمایند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هدف از انجام این فعالیت، شناخت همه ابعاد خود از گذشته تا به حال و همچنین داشتن هدف معقول و منطقی و متناسب با توانمندی‌های خود در زندگی و داشتن طرح و برنامه برای رسیدن به آن هدف است.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید ابتدا به صورت گروهی و سپس در کلاس فعالیت را مورد بحث و گفت‌وگو قرار دهند و به یک نتیجه‌گیری کلی برسند و آن اینکه برای حفظ گوهر گران‌بهای وجود خود در همه عرصه‌های ارتباطی چگونه باید عمل کنند و چه رفتارهایی باید داشته باشند تا به مراتبی از حیات طیبه و خیر و سعادت دنیا و آخرت برسند؟

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** شناخت ویژگی‌ها، استعدادها و توانایی‌های خود و انتخاب رشته تحصیلی و سپس شغل مورد نظر متناسب با آن استعدادها و توانایی‌هاست.

**پاسخ:** در انجام این فعالیت هنرجویان باید با طرح سؤالاتی، او را متوجه کنند که انتخاب رشته باید طبق شناختی که از توانایی‌ها و استعدادهای خود دارد و همچنین اهداف او از ادامه تحصیل، صورت بگیرد و متوجه شود که برنامه‌ریزی و موفقیت در رسیدن به اهداف، فقط با شناخت خود صورت می‌پذیرد.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** تفکر و توجه انسان‌های خردمند به خود و محیط خود و همه هستی و سپس نتیجه‌گیری آنها از این تفکر و توجه است.

**پاسخ:** نتیجه‌گیری آن است که اولاً: خداوند این جهان و همه اجزای آن را با قواعد، ضوابط و قوانین معین آفریده است. ثانیاً: این جهان و هر چیزی از آن را برای هدف و غایت معینی آفریده است. بنابراین، این آیه شریفه مربوط به بُعد شناختی و معرفتی انسان (که اوج آن ایمان و یقین است) می‌باشد.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هدف از انجام این فعالیت، یادآوری ویژگی‌های شخصیتی و نقاط قوت و ضعف هنرآموزان به خودشان است و همچنین به آنها کمک می‌کند که در افکار و اهداف خود کاوش کرده تا به علایق، باورها و احساسات خود بیشتر پی ببرند.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید فعالیت را صحیح پاسخ دهند و برای اصلاح نقاط ضعف اخلاقی و شخصیتی خود نهایت تلاش و کوشش را داشته باشند.

فعالیت

کلاسی ۸



**هدف:** شناخت علایق، ارزش‌ها و مشخص کردن اهداف خود در زندگی است.  
**پاسخ:** فاطمه باید هدف خود را مشخص کند و ببیند در چه مسیری می‌خواهد گام بردارد. سپس با توجه به اولویت‌های زندگی خود و ارزش‌ها و آنچه که مورد رضایت او و متناسب با ویژگی‌های درونی خود اوست تصمیم‌گیری کند. اگر کار در درجه اول برای او اهمیت دارد کار را انتخاب کند ولی اگر تحصیلات در درجه اول برای او اهمیت دارد و از طرفی علاقه‌مند است که خود شاغل باشد می‌تواند با مدیر شرکت صحبت کند که نیمه وقت مشغول به کار شود یا به دنبال کار دیگری متناسب با وقت آزاد خود باشد که موقعیت مناسبی دارد.

فعالیت

کلاسی ۹



**هدف:** مشخص کردن مسیر آینده شغلی با توجه به علائق و توانمندی‌های خود.  
**پاسخ:** یحیی باید خوب فکر کند و با توجه به شرایط خود، توانایی‌ها، انتظارات از خود، ویژگی‌ها، علایق و رضایت‌مندی شغلی، و همچنین با تحقیق کردن درباره شغل پیشنهادی، سختی کار و مزایای آن و نوع فعالیت آن، اطلاعات لازم را جمع‌آوری کند و در نهایت با توجه به معیارها و ارزش‌های خود به دوستش پاسخ مناسب بدهد.

فعالیت

غیر کلاسی ۲



**هدف:** تقویت اعتماد به نفس در خود و اصلاح رفتارهای فرد در قبال دیگران.  
**پاسخ:** این کار باعث می‌شود هنرجویان کارهای مثبت خود را به خاطر بسپارند و اعتماد به نفس آنها را در انجام کارهای خوب بالا می‌برد و به آنها کمک می‌کند که عنصر مفیدی در اجتماع باشند و فردی بی‌هنر نباشند. از طرفی این فعالیت می‌تواند موجب تقویت و تکرار انجام کار خوب شود.

فعالیت

کلاسی ۱۰



**هدف:** با توجه به اینکه افکار هر کس بر اعتماد به نفس یا عدم اعتماد به نفس وی تأثیر دارد، هنرجویان باید افکار منفی و مثبت خود را بشناسند تا افکار منفی را به خود راه ندهند و در مقابل، افکار و جملات مثبت را در خود تقویت کنند.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید فعالیت را صحیح پاسخ دهند و پیوسته افکار منفی را از خود دور سازند و افکار مثبت خود را تقویت کنند.



## درس ۱۰ کنترل هیجانات و استرس

### علت و اهمیت آموزش این درس

همهٔ انسان‌ها در جوامع و فرهنگ‌های مختلف، در مقاطعی از زندگی خود استرس را تجربه می‌کنند. واژهٔ استرس که در زبان فارسی، فشار روانی یا تنش روانی ترجمه شده است، در مکالمه‌های روزمرهٔ بسیاری از افراد دیده می‌شود، به طور مثال افراد موقعی که نگران هستند می‌گویند: استرس دارم، یا اینکه می‌گویند: همیشه سر امتحان استرس می‌گیرم. درحالی‌که این کاربرد از کلمهٔ استرس به معنای اضطراب، نگرانی و ترس و وحشت، صحیح نیست. در واقع هر کجا که تغییری در زندگی روی دهد، فرد با استرس روبه‌رو شده است و استرس به معنای سازگار شدن دوبارهٔ فرد با شرایط و موقعیت‌های جدید است. «لازاروس و سلیه» با توجه به یافته‌های علمی جدیدتر، استرس را این‌گونه تعریف می‌کند: «واکنش مقابله با یک تهدید ادراک شدهٔ واقعی یا خیالی، نسبت به سلامت روانی، جسمانی، هیجانی و معنوی فرد، که منجر به یک سلسله پاسخ‌ها و سازگاری‌های فیزیولوژیک می‌شود. واژهٔ «ادراک شده» اهمیت زیادی دارد، زیرا آنچه که برای کسی، تهدید به حساب می‌آید، ممکن است، برای دیگری تهدید شمرده نشود. به عبارت دیگر ادراک تهدید، پیامد فرایند ارزیابی فرد از تجارب تنش‌زای محیط است که منجر به تجربه‌ای هیجانی به نام استرس می‌شود و با تغییرات بیوشیمیایی، روان‌شناختی و رفتاری همراه است. استرس، واقعیت انکارناپذیر زندگی کنونی است و گریز از آن امکان‌پذیر نیست. ضرورتی ندارد که استرس از زندگی حذف شود. بدون استرس، زندگی چنان ساکن و راکد خواهد شد که منجر به تنبلی ذهنی می‌گردد. اما از سوی دیگر، افزایش استرس نیز نظام و سیستم تعادل بدن را به هم می‌ریزد و کارایی مطلوب را دچار اختلال می‌سازد. امروزه بشر به صورت مداوم با تغییر شرایط و موقعیت‌های مختلف روبه‌رو می‌شود و استرس بخش جدا نشدنی هر تغییری است. استرس به‌عنوان طاعون قرن بیست‌ویکم شناخته شده است، چرا که علت اصلی مرگ‌ومیر تا قبل از سال ۱۹۹۵ میلادی بیماری‌های حاد و عفونی بود اما امروزه آمارها، موارد عجیبی را نشان می‌دهند:

- ۴۳٪ افراد، عوارض ناشی از استرس را تجربه می‌کنند.
- ۷۵ تا ۹۰٪ از مراجعه‌های به پزشک به دلیل عوارض ناشی از استرس است.
- ۶ عامل اصلی مرگ‌ومیر در عصر حاضر عبارت‌اند از: بیماری‌های قلبی و عروقی، سرطان، تصادف، سیروز کبدی، خودکشی و مشکلات حنجره که در شکل‌گیری و

تشدید این بیماری‌ها استرس نقش مهمی دارد.

- استرس «فاجعه خطرناک محل کار» نامیده می‌شود.

بسیاری از محققان و پزشکان اعتقاد دارند که استرس همیشگی، طولانی مدت و بیش از حد می‌تواند منجر به بیماری‌ها و اختلالات متنوعی گردد. در استرس مزمن، دستگاه عصبی برای مدت زمانی طولانی، بی‌وقفه فعالیت می‌کند و با تحت تأثیر قرار دادن نظام عصبی - هورمونی، تعادل هورمونی فرد را بر هم می‌زند. فرض بر این است که استرس علت بیشتر این بیماری‌ها نیست بلکه استرس، سیستم‌های فیزیولوژیک بدن را ضعیف کرده و در نتیجه بستر ابتلا به این‌گونه بیماری‌ها را فراهم می‌کند. یکی از جنبه‌های خطرناک استرس مزمن، این است که فرد به آن عادت می‌کند و آن را به عنوان بخشی از زندگی خود می‌پذیرد و نسبت به آن بی‌تفاوت می‌شود و فراموش می‌کند که فشار روانی را تجربه می‌کند. به همین دلیل، این افراد کمتر برای درمان اقدام می‌کنند. برخی از اختلالات و بیماری‌های مرتبط با استرس در زیر مشخص شده است. دامنه این اختلالات و بیماری‌ها، از علائم ساده‌ای نظیر ناخشنودی و ناراحتی تا بیماری‌های خطرناک‌تر که می‌توانند منجر به ناتوانی و مرگ شوند، متغیر است.

■ **سیستم قلبی - عروقی:** فشار خون بالا، سکته قلبی، میگرن، بیماری عروق کرونر.

■ **دستگاه گوارش:** یبوست، سندرم روده تحریک‌پذیر، زخم‌های معده و اثنی عشر، تهوع، سوءهاضمه.

■ **عضلات و مفاصل:** سردرد، کمردرد، گردن درد، گرفتگی عضلانی.

■ **اختلالات هیجانی و روان‌شناختی:** اضطراب، افسردگی، اختلالات جنسی، اختلالات خواب، بیماری‌های روان‌تنی.

■ **موارد دیگر:** دیابت، سرطان‌ها، آسم، آلرژی‌ها.

با توجه به موارد بیان شده، تنها راه مقابله با استرس «کنترل استرس» است که امروزه به شدت مورد توجه صاحب‌نظران است و کنفرانس‌ها و سمینارهای متعددی را در جهان به خود اختصاص داده است.

## دانش هنر آموز

### عوامل به وجود آورنده استرس

عواملی که استرس را ایجاد می‌کنند «استرسور» نامیده می‌شوند. این عوامل الزاماً اتفاقات یا رویدادهای بیرونی نیستند، بلکه ممکن است از درون برخیزند. از سوی دیگر این عوامل تنها رویدادهای منفی بیرونی را شامل نمی‌شود بلکه شامل بسیاری از تغییرات مثبت نیز می‌گردد، به دلیل آنکه مستلزم سازگار شدن دوباره

فرد با شرایط جدید و صرف انرژی زیاد است مانند ازدواج، بچه‌دار شدن، قبولی در دانشگاه.

عوامل ایجادکننده استرس را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

### 1 استرس آفرین‌های بیرونی

– عوامل فیزیکی: سروصدا، هوای بد یا فاجعه‌های طبیعی، ترافیک، آلودگی و غذای غیربهداشتی.

– عوامل اجتماعی: مشکلات مالی، اختلالات بین فردی، از دست دادن فرد مورد علاقه.

### 2 استرس آفرین‌های درونی

– عوامل جسمانی: عواملی نظیر بلوغ، بیماری، تغییرات هورمونی.

– عوامل رفتاری: ورزش نکردن، اختلال در خواب، مصرف سیگار.

– عوامل روانی: تغییرات ناگهانی خلق و خو، تجربه‌های هیجانی زودگذر یا پایدار.

– عوامل شناختی: تصمیم‌گیری‌ها، نگرش‌ها و باورهای منفی، کمال‌گرایی، رقابت‌جویی، خودانتقادگری و پوچ‌گرایی.

در مورد موقعیت‌های ایجادکننده استرس، باید به دو نکته توجه داشت:

1 این عوامل با یکدیگر هم‌پوشانی دارند و یکی از آنها یا یک گروه از عوامل به تنهایی استرس ایجاد نمی‌کنند. بنابراین اثر تعاملی و تجمعی آنها همواره باید موردنظر باشد.

2 بسیاری از این عوامل اگرچه به عنوان موقعیت‌های استرس‌آفرین در اینجا مطرح گردیده‌اند، ولی می‌توانند در عین حال خود، ناشی از استرس یا نشانه آن باشند مثل به هم خوردن نظم خواب.

### عوامل تأثیرگذار بر تجربه استرس

استرس، یک جزء مسلم از وجود انسان است، حذف کامل استرس در زندگی بشر همیشه امکان‌پذیر نیست. ولی می‌توان هم استرس را شناخت و هم با آن مقابله کرد. عوامل مختلفی بر ماهیت و شدت تجربه استرس تأثیر می‌گذارند که در اینجا به برخی از آنها اشاره می‌شود:

1 تفسیر و ارزیابی از موقعیت: هر چیزی در محیط اطراف می‌تواند عامل بالقوه‌ای برای ایجاد استرس باشد. اما در نهایت، ایجاد استرس بستگی به چگونگی برداشت افراد از حوادث و موقعیت‌ها دارد. شیوه برداشت از این موقعیت‌ها، به مقدار زیادی وابسته به عقاید و نگرش‌های ما است. شیوه ارزیابی و تفکر برخی افراد باعث می‌شود تا آنها موقعیت‌ها را تهدیدکننده درک کنند در صورتی که هیچ خطر و تهدیدی وجود ندارد. یک موقعیت به سه شیوه تفسیر می‌شود:

– «من از عهده این موقعیت برمی‌آیم.» یعنی توانایی شما برای غلبه بر مشکل بیشتر از توانی است که آن شرایط احتیاج دارد.

- «من مطمئن نیستم که بتوانم از عهده این موقعیت برآیم.» یعنی در مورد توانایی خود برای غلبه بر موقعیت، شک دارید.

- «من نمی‌توانم از عهده این موقعیت برآیم.» یعنی توانایی‌های لازم برای غلبه بر موقعیت، بیشتر از توانایی شما است. می‌توان گفت نوع ارزیابی شما از توانایی خودتان و موقعیت بیرونی‌تان مشخص می‌کند که چه مقدار و چه نوعی از استرس را تجربه می‌کنید.

**۲ ماهیت شرایط:** هر عاملی که در محیط زندگی باعث فعال شدن پاسخ استرس گردد، استرس‌زا نامیده می‌شود. دید شما به محیط و چگونگی تعامل با آن، مشخص خواهد کرد که آیا چیزی یا حادثه‌ای برای شما استرس‌زا خواهد بود یا خیر؟ البته برخی عوامل استرس‌زای فیزیکی وجود دارند که به طور واضح، تهدیدکننده زندگی بوده و ما آنها را همان‌طور که هستند درک می‌کنیم. در مواجهه با این عوامل استرس‌زا در می‌یابیم که ما در خطر هستیم و زمان اندکی برای انتخاب واکنش داریم. بنابراین پاسخ هشدار به سرعت فعال می‌شود.

**۳ طول مدت محرک استرس‌زا:** مدت زمانی که محرک استرس‌زا ادامه می‌یابد بر تعادل استرس تأثیر گذاشته و میزان فعالیت پاسخ استرس را تعیین می‌کند؛ برخی از محرک‌های استرس‌زا مثل مصاحبه شغلی مدت زمان کمی ادامه دارند؛ در حالی که محرک‌های دیگر مثل مواجه شدن با مشکلات بین فردی، دوره‌های زمانی طولانی‌تری دارند.

**۴ شدت محرک استرس‌زا:** شدت محرک استرس‌زا در تجربه استرس اثرگذار است. به طور مثال راننده‌ای که عجله دارد، هنگام قرار گرفتن در پشت سر ۱۰ ماشین، واکنش کمتری نشان خواهد داد تا قرار گرفتن پشت سر ۲۰ ماشین. در حالت دوم، زمان رسیدن او به مقصدش بیشتر شده و محرک، شدت بیشتری می‌یابد.

**۵ شدت وقوع محرک استرس‌زا:** تعداد دفعات بروز محرک استرس‌زا و شدت و ضعف آن، نحوه تعادل استرس و مقدار پاسخ را تعیین خواهد کرد.

**۶ نامشخص بودن محرک استرس‌زا:** برای بسیاری از افراد، منبع اصلی پریشانی و فشار روانی نامشخص بودن نوع محرک استرس‌زا و نگرانی در مورد وقایعی است که احتمالاً اتفاق خواهند افتاد.

**۷ احساس کارایی:** اطمینان خاطر افراد به اینکه می‌توانند یک موقعیت پر فشار را به خوبی اداره کنند، عامل عمده‌ای در تعیین شدت فشار روانی است. هرچه افراد از اعتماد به نفس بالاتری برخوردار باشند و توانمندی‌های خود را بیشتر باور داشته باشند، در روبرویی با موقعیت‌های تنش‌زای زندگی، فشار کمتری را احساس کرده و با تسلط و قدرت بیشتری به مقابله با مشکلات می‌پردازند.

**۸ حمایت اجتماعی:** تجربه نشان داده است وقتی مردم در سیستمی زندگی

می‌کنند که افراد نسبت به هم مهربان و یاری‌گر هستند و به موقع نیاز یکدیگر را درک کرده و از یکدیگر حمایت می‌کنند، این درک، همچون سپری عمل می‌کند که در برابر ضربات ناشی از تنش، آنها را مقاوم می‌سازد. بر عکس، هنگامی که محرک‌های تنش‌زا، شبکه حمایت اجتماعی را از هم می‌پاشند، افراد فشار روانی شدیدی را متحمل می‌شوند که کنار آمدن با آن دشوار خواهد بود.

**۹ راهبردهای مقابله‌ای:** افراد مختلف، در مقابله با موقعیت‌های استرس برانگیز، راهکارهای متفاوتی را به کار می‌برند. هر چقدر افراد، مجهز به روش‌های مناسب‌تری جهت مقابله با موقعیت‌های ناخوشایند باشند، بهتر می‌توانند موقعیت‌های استرس‌زا را مدیریت کنند. در این مورد در کتاب ارتباط مؤثر به تفصیل صحبت شده است.

**۱۰ پیش‌بینی‌پذیری:** عامل دیگری که فشار روانی را قابل تحمل می‌سازد، قابلیت پیش‌بینی است. زمانی که قدرت پیش‌بینی وجود داشته باشد یعنی بتوانید پیش‌بینی کنید که چه چیز رخ خواهد داد، فشار روانی حاصل از موقعیت، قابل تحمل‌تر و سازگاری شما بیشتر خواهد بود. حتی زمانی که قادر به کنترل فشار روانی نیستید، توان پیش‌بینی موقعیت، از شدت فشار روانی می‌کاهد.

## چگونگی تدریس

هنرآموز باید سعی کند تمامی هنرجویان را به درگیر شدن در بحث‌های مربوط به موضوع درس، ترغیب نماید. در بیشتر بدانیم از همه هنرجویان خواسته شود تا دو مهارت تنفس شکمی و آرام‌سازی عضلانی را به همراه هنرآموز، مرحله به مرحله انجام دهند و احساس خود را بعد از هر مورد بیان کنند همچنین هنرجویان منفعل را به سخن گفتن وادار سازند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌های این درس از کتاب، به علت ماهیت موضوع آن، در ظاهر به صورت غیرگروهی به نظر می‌رسند اما هنرآموز باید تلاش کند تا با درگیر ساختن کل هنرجویان برای بیان پاسخ‌هایشان به فعالیت‌ها، به گونه‌ای امکان کار گروهی را در کلاس درس فراهم سازد. بدین شکل با شنیدن پاسخ‌های هنرجویان، خلاقیت آنها در ارائه پاسخ‌های بیشتر و متفاوت‌تر نیز افزایش می‌یابد. تجربه یادگیری مشارکتی در یک نظام آموزشی که معمولاً فردگرایی را ترویج می‌کند، این درک را به وجود می‌آورد که برای رسیدن به موفقیت باید با دیگران در ارتباط بود و به آنها اعتماد کرد. این احساس وابستگی متقابل، برای عملکرد موفق و رضایت‌بخش در جامعه‌ای است که در آینده نوجوان به آن ورود خواهد کرد. یکی از ارزش‌ترین کارکردهای

یادگیری مشارکتی آموزش مهارت‌های میان‌فردی و اجتماعی است. گروه‌های مشارکتی، به ویژه در کار با هنرجویانی که مشکلات رفتاری دارند، فضایی امن و صمیمی به وجود می‌آورد که در آن، دیگر اعضای گروه مهارت‌های اجتماعی را شکل می‌دهند. در واقع یک گروه مشارکتی، جایی است که هنرجویان می‌توانند در آن مهارت‌های جدید را تمرین کنند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان با تصور موقعیت‌های تعریف شده، احساس خود را در هر مورد بیان نمایند.

**پاسخ:** پاسخ‌ها بدون شک یکسان نیستند زیرا همان‌گونه که قبلاً اشاره شد، افراد در مقابل شرایط مختلف برحسب توانایی مقابله با هیجان و استرس، پاسخ‌های متفاوتی دارند. مقصود از این فعالیت، این است که هنرجویان، احساسی را که ممکن است در شرایط مثال ذکر شده درک کنند، به زبان بیاورند. جواب‌های متفاوت هنرجویان اصلاً اشتباه نیست، بلکه ناشی از تفاوت دید آنها به مسئله و شکل برخورد آنها با شرایط است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** این فعالیت با تأثیر بر ناخودآگاه هنرجویان، آنان را به تفکر وادار می‌سازد تا دلایل استرس خود در شب‌های امتحان را درک نموده و حتی از این طریق، علل استرس‌زای نادرستی را در وجود خودشان بیابند که شاید برای آنها مضحک هم باشد و به کمک این فعالیت با کشف آن موارد، سعی در رفع آنها نمایند و در شب‌های امتحان به آرامش لازم، دست یابند.

**پاسخ:** سنگینی درس‌ها، رقابت فشرده، کمبود وقت برای مطالعه، ترس از مشروط شدن، ضعف در درس مورد امتحان، نامساعد بودن شرایط محیط مطالعه، نامساعد بودن شرایط خانوادگی، سخت‌گیری استاد و دبیر مربوطه، ضعف اعتماد به نفس و ...



**هدف:** این فعالیت، ابزاری است برای به چالش کشیدن ذهن هنرجویان تا متوجه شوند میزان و شدت استرسی که هر بار در موقعیت‌های مختلف و متفاوت تجربه می‌کنند، چگونه می‌تواند بر کارایی آنها تأثیرگذار باشد. بدین صورت، به کنترل استرس خود در حد متعادل ترغیب می‌شوند، تا به بهترین کارایی برسند. این فعالیت در واقع ایجادکننده اشتیاق یادگیری مهارت‌هایی است که در این درس از کتاب به منظور کنترل استرس، بیان شده‌اند.

**پاسخ:**

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



**هدف:** القای این مسئله به هنرجویان است که با وجود تلاش و استعداد بالا گاهی ممکن است عوامل دیگری مانع از رسیدن آنها به خواسته‌هایشان شود. در ضمن قرار نیست شرایط همیشه آن‌گونه که افراد انتظار دارند، پیش برود. پس افراد هیچ‌گاه از خودشان توقع بیش از حد نداشته باشند و افکار غیرمنطقی خود را کنترل و در مسیر منطقی قرار دهند.

**پاسخ:** مشکل فریبا، افکار غیرمنطقی اوست. او از خود توقع بیش از حد دارد. او تلاش کافی داشته است و عدم قبولی اصلاً به معنای بی‌هنر بودن نیست. چه بسا در آینده نزدیک، او موفق به کسب مقامی با درجاتی بالاتر از این شرایط خواهد شد.



**هدف:** هنرجویان با تمرکز سعی می‌کنند تا افکار غیرمنطقی و منطقی خود را بیان کنند. چه بسا به کمک این فعالیت، آنها متوجه می‌شوند که بسیاری از افکارشان که آنها را منطقی تصور می‌کرده‌اند کاملاً غیرمنطقی بوده است و در صدد اصلاح آن برآیند.

**پاسخ:**

ردیف	افکار غیر منطقی	افکار منطقی
۱	شرایط زندگی باید طبق آنچه من می‌خواهم، پیش برود و در غیر این صورت زندگی غیرقابل تحمل خواهد بود.	هیچ قانونی وجود ندارد که هر چه من می‌خواهم رخ بدهد! نرسیدن به خواسته‌ها، ناراحت‌کننده است اما آن را درک می‌کنم و می‌دانم که معنای آن بروز فاجعه نیست.
۲	من به تشویق و تأیید دیگران به شدت نیاز دارم.	تشویق و تأیید خیلی دلپذیر است و در شرایط مناسب به دنبال آن هستم اما بدون آنها هم می‌توانم زندگی کنم.
۳	برای اینکه انسان ارزشمندی باشم باید در هر کاری موفق باشم و بدون هیچ اشتباهی به این موفقیت‌ها برسم.	من همیشه تلاش می‌کنم تا حد ممکن به موفقیت برسم. اما ارزشمندی وجودی من صرفاً با موفقیت‌هایم تعریف نمی‌شود. ممکن است اشتباهاتی داشته باشم و گاهی شکست بخورم.
۴	ناراحتی‌ها و آشفتگی‌های من به دلیل اتفاقات خارج از کنترل من به وجود آمده‌اند. بنابراین من کار زیادی نمی‌توانم برای آن انجام دهم و کنترل آن به دست من نیست.	محدودیت‌ها و شرایط محیطی اجتناب‌ناپذیر هستند اما افکار و باورهای من هستند (و نه عوامل خارج) که باعث احساسات من می‌شوند و من می‌توانم افکارم را مدیریت کنم.
۵	من باید در مورد چیزهای خطرناک و ناخوشایند، نگران باشم و مرتباً به آنها فکر کنم و گرنه ممکن است برابرم اتفاق بیفتند.	نگرانی افراطی در مورد وقایعی که ممکن است ناخوشایند باشند از رخ دادن آنها جلوگیری نمی‌کند. این شیوه تفکر، فقط من را در حال حاضر نگران و مضطرب می‌کند.



فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان با تصور قرار داشتن در موقعیت ندا، مهارت حل مسئله را تجربه و درک کنند و هنرآموز از هنرجویان بخواهد تا با استفاده از مراحل حل مسئله که در درس بیان شد مشکل ندا را بررسی کنند و از هنرجویان ساکت و منفعل در هر مرحله از حل مسئله، بخواهد تا نظرات خود را بیان کنند.

**پاسخ:**

- ۱ شناسایی مسئله: علت استرس ندا: نیمی از نمره امتحان، انجام کار عملی است و ندا فرصت کمی برای آن دارد.
- ۲ راهکار: ندا می‌خواهد نمره عالی را کسب کند و بهترین کار عملی را ارائه کند.
- ۳ انتخاب جانشین‌ها: ندا می‌تواند درس خود را خوانده و کار عملی را در حد متوسط انجام دهد یا از خانواده خود بخواهد که در این فرصت کم او را برای انجام کار عملی یاری کنند.
- ۴ ملاحظه پیامدها: اگر او کار عملی را در حد ضعیف یا متوسط هم انجام دهد، با صحیح درس خواندن می‌تواند در امتحان نمره نسبتاً خوبی به دست آورد.
- ۵ انتخاب راه حل: انتخاب راهکارها به نظر و عقیده خود ندا وابسته است.
- ۶ اجرا: تصمیم را عملی کند.
- ۷ ارزیابی: میزان تأثیر تصمیمی را که گرفته است قبل و بعد از امتحان بررسی کند.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** آموزش این مسئله به هنرجویان است که در موقعیت‌های مختلف بعد از تعقل و تفکر منطقی و تلاش، با توکل به خداوند از استرس رها گشته و امورات خود را به خداوند بسپارند و ایمان داشته باشند که چون تمام تلاش خود را کرده‌اند خداوند نیز بهترین شرایط را برای آنها فراهم خواهد ساخت.

**پاسخ:** در آیه ۱۵۹ سوره آل عمران، خداوند از انسان خواسته است که قبل از هر اقدامی از عقل و اندیشه خود و دیگران مدد بگیرد و بعد از آن با توکل که به معنای سپردن نتیجه امور به خداوند است، نگران نتیجه نباشد. چون هر آنچه اتفاق بیفتد، خواست خداوند است و توکل شما به معنای راضی بودن شما به رضای خداوند است و به همین دلیل هم خداوند، توکل کنندگان را دوست دارد چون آنها تمام تلاش‌ها و اقدامات خود را در جهت رضای خدا قرار داده‌اند.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** ارتباط هنرجویان با ارزش‌آفرینان و یادگاران هشت سال دوران دفاع مقدس و آشنایی بیشتر آنها با نقش ایمان، توکل و ذکر خدا در کاهش ترس و استرس و بالا بردن نیروی صبر و مقاومت رزمندگان در آن شرایط سخت و دشوار.

**پاسخ:** خاطرات را جمع‌آوری نموده و با حضور یکی از جانبازان یا آزادگان همکار حاضر در هنرستان، سه مورد از بهترین خاطرات در کلاس توسط هنرجویان گزارش شود و از آن همکار نیز خواسته شود خاطره‌ای در این مورد نقل کند و در پایان از مجاهدت و مقاومت‌های رزمندگان دوران دفاع مقدس تقدیر و تشکر به عمل آید.

## درس ۱۱ کنترل خشم و عصبانیت

### علت و اهمیت آموزش این درس

همه ما با واژه‌هایی مانند خشم، غضب، پرخاش، پرخاشگری، تند مزاجی و امثال اینها آشنا هستیم و در زندگی بارها آن را تجربه کرده‌ایم؛ چرا که خشم امری کاملاً عادی و طبیعی و واکنشی غریزی است که اساساً در پاسخ به تهدید علائق حیاتی بروز می‌کند و بنا به دلایلی از جمله حوادث و رویدادهای بیرونی یا تغییرهای درونی پیش می‌آید. آنگاه که خشم از کنترل خارج شود و به یک حس مخرب و ویرانگر تبدیل شود، مشکل‌های متعددی را در محیط اطراف (حیطه کاری، خانوادگی و ...) و روابط با سایر اشخاص به وجود می‌آورد. با توجه به اینکه خشم و غضب خصوصیتی غریزی در درون انسان است که اگر مهار نشود مانند سیل، آثار مخربی به همراه خواهد داشت، ارزنده است که انسان کنترل این نیروی عظیم را چه در درون خود و چه در برخورد با دیگران بیاموزد تا بتواند از زندگی آرام‌تر و شیرین‌تری بهره‌مند شود.

### دانش هنر آموز

#### خشم

خشم از دیدگاه احادیث، نیرویی است که برای دفاع از خود و پاسداری از حقوق فردی یا اجتماعی در وجود انسان گذارده شده است. استفاده از این نیرو، زمانی پسندیده است که با کسانی که با دستورات الهی، حقوق مردم و قوانین اجتماعی آگاهانه دشمنی می‌ورزند، صورت بگیرد. در غیر این صورت، خشم، شر است و اگر از محور اصلی خارج گردد، به خصلت ناپسندی تبدیل می‌شود و خصلت‌های ناپسند دیگری مانند حسد، غیبت، تهمت، تحقیر، تزییع حقوق دیگران و غیره را نیز به دنبال خواهد داشت. «خشم» از دیدگاه روانشناسی، یک عاطفه و نوعی هیجان و یک احساس کاملاً درونی است که غالباً در برابر تهدید و ناامیدی از رسیدن به اهداف و آرزوها یا بر اثر انتظار شخصی از رفتار دیگران به وجود می‌آید و «پرخاشگری» وسیله ابراز آن است. در واقع رفتاری است که فرد بر اثر هیجان‌های ناخوشایند و منفی ناشی از عصبانیت، از خود بروز می‌دهد؛ بنابراین خشم می‌تواند روابط بین فردی را مختل کند و افراد را از رسیدن به اهداف خود بازدارد. خشمی که به صورت نادرست ابراز شود، چنان به روابط اجتماعی افراد لطمه می‌زند که

ترمیم آن نیازمند طی شدن زمان، تلاش و کوشش بسیار است.

### آثار مخرب خشم

خشم نابجا و عدم کنترل آن زبان‌های فراوانی به انسان وارد می‌کند که می‌توان این زبان‌ها را به دو دسته تقسیم نمود:

■ **زبان‌های جسمی:** کنترل نکردن خشم موجب بیماری‌های جسمی از جمله بالا رفتن ضربان‌های قلب، افزایش قند خون، زخم معده، کاهش تمرکز حواس، کاهش اعتماد به نفس، لکنت زبان و غیره می‌شود.

■ **زبان‌های روحی و معنوی:** هرگاه انسان دچار خشم و غضب نابجا شود، چه خشم خود را به ظهور برساند و چه ظاهر نسازد در همان زمان یا بعد از آن، در باطن و قلب وی تیرگی خاص، بی‌حالی، بی‌ذوقی و بی‌رغبتی به ذکر و عبادت حس می‌شود. در واقع خشم نابجا، هم موجب کاهش درجات ایمان و هم ارتکاب به صفات ناپسند دیگر می‌شود.

### عوامل به‌وجود آورنده خشم

بهترین راه برای از بین بردن خشم، مبارزه با علت آن است. اگر افراد، اطلاعات کافی درباره منشأ خشم و عصبانیت داشته باشند، بهتر می‌توانند آن را کنترل کنند. در واقع هنگامی که افراد بدانند چه چیزهایی آنها را خشمگین می‌سازد، در صورت امکان یا از آنها اجتناب کرده یا تلاش می‌کنند پیشاپیش خود را برای واکنش مناسب آماده سازند، در نتیجه پاسخ‌های هیجانی خود را کنترل کرده و پاسخ‌های سازگارتری از خود بروز می‌دهند. خشم زمانی به‌وجود می‌آید که عامل یا عواملی باعث تحریک هیجان‌ها شود، سپس احساسات را بیدار کرده و بعد از درک احساس خشم، بسته به میزان تحریک‌پذیری افراد، واکنش‌های خاص و متفاوتی بروز داده شود. این عوامل عبارت‌اند از: کم‌ظرفیتی، فخر فروشی، کبر، لجاجت، تحقیر دیگران، مجادله، عیب‌جویی، شدت حرص بر جاه و مال و غیره.



نمودار ۱۱-۱: ساختار خشم

ریشه اصلی این عوامل، طرز فکر و نگرش انسان به موضوع، عدم شناخت صحیح در دادن و طلب کردن محبت به دیگران، ناامنی، ناتوانی و سردرگمی، روحیه افراد و غیر اینها است که با تمرین و ممارست می‌توان خشم خود را کنترل کرد.

### جدول ۱۱-۱: عوامل به وجود آورنده خشم و راه‌حل‌های کنترل آنها

راه‌حل‌ها	توضیحات	ریشه‌های اصلی به وجود آورنده خشم
<p>- باورهای منفی‌ای را که در مورد خود، دیگران و جهان دارید به باورهای مثبت تغییر دهید.</p> <p>- افکار منفی را که در ذهن دارید بر کاغذ بنویسید و آنها را از ذهن حذف کرده یا تغییر دهید.</p> <p>- عینک بدبینی نسبت به افراد و دنیای پیرامون را درآورید.</p> <p>- کلماتی مثل همیشه، هیچ‌وقت و هرگز را استفاده نکنید. به عنوان مثال نگویید چرا همیشه این اتفاق برای من می‌افتد؟</p> <p>- اندیشه‌های غیرمنطقی و توقع‌های بیش از حد و کامل بودن نقش خود یا طرف مقابل را تغییر دهید.</p>	<p>به هنگام بروز یک حادثه، افکاری در ذهن آدمی جرقه می‌زند و احساس خوشایند یا ناخوشایندی در وی ایجاد می‌شود و بنا به آن احساس، رفتار خاصی منعکس می‌شود. صحبت‌های درونی با خود و خطاهای شناختی رابطه‌ای بین افکار و رفتار هستند که بر احساسات فرد تأثیر گذاشته به موجب آن عکس‌العمل خاصی بروز می‌کند.</p>	<p>طرز فکر و نگرش انسان، قضاوت‌های افراد، منفی‌بینی، تقصیر را به گردن دیگران انداختن، خودگویی‌های ذهنی و غیره مهم‌ترین عواملی هستند که بر نحوه نگرش افراد تأثیر گذاشته و زمینه بروز خشم را فراهم می‌آورند.</p>
<p>- در برخورد با اطرافیان، خصوصیات ذکر شده را به کار بگیرید.</p> <p>- هرگاه فردی به شما محبت کرد، برای قدردانی از او، محبتی را که می‌پسندد، نثارش کنید نه محبتی را که خودتان می‌شناسید و به آن عادت دارید.</p>	<p>محبت و مهربانی، خوش‌حُلقی و خوش‌رویی، مدارا و سازگاری، تواضع و گذشت، صبر، خیرخواهی و خدمت به یکدیگر، الگوهای والای اخلاقی هستند که توصیه‌های اکیدی توسط پیامبر ﷺ و ائمه اطهار بر شکل‌دهی، پرورش و تداوم این ویژگی‌ها در انسان‌ها صورت گرفته تا به واسطه نوری که از این فضایل اخلاقی در روح انسان‌ها پدید می‌آید، خاکیان نیز بتوانند طعم افلاک را بچشند.</p>	<p>عدم شناخت صحیح در ابراز و طلب کردن محبت نسبت به اطرافیان</p>
<p>- در زمان حال زندگی کنید. افسوس گذشته را نخورید و با ترس از آینده زمان حال خود را تیره نسازید. از گذشته درس بگیرید و برای آینده، برنامه داشته باشید.</p>	<p>زمانی که نیازها و انتظارات فرد برآورده نشود یا در رسیدن به آنها با شکست مواجه شود، دچار ناکامی می‌شود؛ اگر فرد نتیجه را غیرمنصفانه بداند، خشمگین شده و احتمال پاسخ پرخاشگرانه افزایش می‌یابد.</p>	<p>ناکامی</p>
<p>- به منظور حل مسائل و مشکلات خود به مشاوره آگاه و دلسوز رجوع کنید.</p> <p>- در هر مقطعی از زندگی، هدف و برنامه خود را مشخص کرده و برنامه‌ریزی‌های دقیق روزانه، هفتگی و سالانه داشته باشید.</p>	<p>افراد، زمانی که در مسیر زندگی قادر به برطرف کردن موانع مختلف نباشند و یا اهدافشان مشخص نباشد و در انتخاب خواسته‌ها و نیازهایشان مردد باشند، مدام در درون خود احساسات منفی را رشد می‌دهند و این امر موجب خشم و حتی بروز رفتار پرخاشگرانه خواهد شد.</p>	<p>ناتوانی و سردرگمی</p>

<p>- یاد خدا و توکل بر او در همه حال مخصوصاً در سختی‌ها،  - وضو گرفتن، نوشیدن آب، راه رفتن یا نشستن در هنگام خشم،  - فرستادن صلوات بر محمد ﷺ و خاندان پاکش قبل از خواب،  - ورزش کردن،  - تغذیه مناسب و سالم،  - کنترل سلامت جسم،  - خواب کافی،  - مطرح کردن برخی از شادی‌ها و ناراحتی‌های خود با خانواده و مشورت با آنها.</p>	<p>ممکن است افراد در برخی از روزها تندخو، عصبانی و تحریک‌پذیر و روزهای دیگر آرام باشند که ریشه آن می‌تواند عاملی درونی (مانند حسد و خاطرات تلخ گذشته) یا بیرونی (مانند فقر، مرگ نزدیکان، معاشرت با دوستان ناباب) باشد. این عامل می‌تواند بر روحیه و رفتار افراد تأثیر بگذارد.</p>	<p>حُلق و روحیه و عوامل جانبی</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

## کنترل خشم

بهترین زمان درمان خشم، زمانی است که افراد در درونشان احساس ناراحتی و عصبانیت نداشته و آرام و رها باشند. زیرا در این زمان افراد، آگاه و هوشیار هستند تا به ذهن خود بسپارند که هنگام احساس خشم و عصبانیت در درون خود، چگونه به طرق مختلف جلوی آن را بگیرند.

ابتدایی‌ترین لحظه‌های بروز خشم، بهترین زمان کنترل و خاموش کردن شعله‌های آن است. چرا که با انرژی و زمان کمتری می‌توان از آتش‌سوزی در وجود خود جلوگیری کرد و روح خود را از عواقب آن مصون داشت.

به منظور کنترل خشم می‌توان دو دسته از توصیه‌های عملی را مورد استفاده قرار داد:

**1 بینش درمانی:** توصیه‌هایی که با تأکید بر خودسازی و افزایش دید توحیدی، حضور خدا را در برابر دیدگاه انسان پررنگ‌تر کرده و کمک می‌کند تا یاد خدا و ایمان به حضور همیشگی او در تمامی لحظات، انسان را از رفتارهای ناشایست بازدارد و به عنوان یک بازدارنده قوی درونی، حرکات انسان را کنترل کند. احادیث گران‌بهای بزرگان دین در این دسته قرار می‌گیرند.

- خدا به حضرت داوود عَلَيْهِ السَّلَام وحی فرمود: هرگاه بنده من در هنگامی که خشم می‌گیرد مرا یاد کند، روز قیامت در میان همه خلق، خود به یاد او خواهم بود.

- پیامبر صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فرمودند: از محبوب‌ترین راه‌ها به سوی خدا نوشیدن دو جرعه است. جرعه خشمی که با بردباری و جرعه مصیبتی که با شکیبایی آن را فرو بری.

- پیامبر صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فرمودند: هرگاه خشمگین شدی بنشین و به قدرتی که پروردگار بر بندگانش دارد و گذشتی که از آنها می‌کند، ببندیش و با ترس از خدا، خشم را از خود دور کن.

- امام علی علیه السلام می‌فرمایند: دشمن‌ترین دشمن آدمی، خشم و شهوت اوست، هر که بر این دو مسلط شود، درجه‌اش بالا می‌رود و به هدفش می‌رسد.
  - امام علی علیه السلام می‌فرمایند: کسی که از خدا بترسد، در هنگام خشم انتقام نمی‌گیرد.
  - پیامبر صلی الله علیه و آله فرمودند: خشم از شیطان است و شیطان از آتش آفریده شده است و آتش با آب خاموش می‌شود. پس هرگاه فردی از شما خشمگین شد، وضو بگیرد.
  - امام علی علیه السلام فرمودند: خشم را با سکوت درمان کنید.
- ۲ رفتار درونی:** توصیه‌هایی که علاوه بر معرفی راهکارهای عملی، انسان را در انجام دادن برخی از امور تشویق کرده و از انجام دادن برخی دیگر منع می‌کند. این رفتارها با عنوان راه‌حل در جدول ۱-۱۱ بیان شده‌اند.

## چگونگی تدریس

این مبحث را با پرسش و پاسخ، بیان موقعیت و مثال برای هر عامل به هنرجویان انتقال دهید. به منظور ایجاد جوّی هیجان‌انگیز می‌توانید برخی از مثال‌ها و موقعیت‌هایی را که هنرآموزان بیان کرده‌اند، در کلاس اجرا کرده و از آنها بخواهید راه‌حل دهند. در پایان از آنها بخواهید برخی از احادیث را بر روی کاغذ بنویسند و در کلاس یا منزل نصب کنند. در برنامه‌ی زمان‌بندی خود راه‌حل‌ها را بگنجانند و با تکرار و تمرین، خشم را به هیجانی مثبت تبدیل کنند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

شرایط کلاس را طوری قرار دهید که هنرجویان در کمال راحتی به فعالیت‌ها پاسخ دهند و از آنها بخواهید که مشارکت فعالی داشته باشند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** پی بردن هنرجویان به اهمیت درونی کردن خشم و افزایش دید توحیدی به خشم و کنترل آن.

**پاسخ:** بر اساس این آیه شریفه، یکی از صفات پسندیده پرهیزکاران، فرو بردن خشم خویشان است و این صفت به قدری مهم و تأثیرگذار است که این افراد را محبوب خدا و مردم می‌سازد.

فعالیت

کلاسی ۲



**هدف:** آگاهی هنرجویان از اینکه اگر رفتار پرخاشگرانه را در پیش گیرند، به این رفتار عادت خواهند کرد و آسیب‌های جسمی، روحی و معنوی زیادی برای خود آنها و دیگران به دنبال خواهد داشت.  
**پاسخ:** این رفتار وی علاوه بر به خطر انداختن سلامتی جسمی و روحی، تیرگی قلب و غضب الهی، موجب کاهش ارتباط دیگر دوستان با وی نیز می‌گردد.

فعالیت

کلاسی ۳



**هدف:** سنجش میزان خشم هنرجویان و آگاهی از ریشه‌های بروز خشم آنها.  
**پاسخ:** این فعالیت بر عهده هنرجویان است. برای راهنمایی در پاسخ‌گویی به سؤالات، نمونه تکمیل‌شده زیر را مطالعه کنید.  
۱ مخالفت شدید خانواده برای رفتن به میهمانی  
۲ سردرد  
۳ خانواده همیشه برای من محدودیت ایجاد می‌کند، آنها شور و شوق نوجوانی مرا درک نمی‌کنند، در همه کارهایم مرا کنترل کرده و نصیحت می‌کنند، من نیز حق دارم برای خود تصمیم بگیرم و غیره.  
۴ خیلی زیاد  
۵ رنجش خانواده، آشنایی با افراد ناسالم، احساس ضعف در تصمیم‌گیری درست.  
۶ از طریق گفت‌وگو با آنها علت مخالفت را جویا می‌شدم و مدتی سکوت کرده و در دلایل آنان می‌اندیشیدم، به نصیحت‌های آنان گوش فرا می‌دادم.

فعالیت

کلاسی ۴



**هدف:** آگاهی هنرجویان از ریشه‌های اصلی بروز خشم در هنگام رانندگی.  
**پاسخ:**  
۱ سردرگمی و طولانی شدن مدت زمان پیدا کردن مکان مورد نظر برای توقف خودرو.  
۲ عبور موتورسیکلت‌سواران و عابرین پیاده زمانی که چراغ آنها قرمز است.  
۳ استفاده از نور بالا در شب توسط برخی از اتومبیل‌هایی که از رو به‌رو می‌آیند.  
۴ سرعت بالا و حرکات مارپیچ یکی از رانندگان و نزدیک شدن بیش از اندازه به اتومبیل کناری.



**هدف:** آشنایی با انواع رفتارهایی که افراد در هنگام خشمگین شدن از خود بروز می‌دهند. البته یک فرد ممکن است در شرایط و موقعیت‌های مختلف رفتارهای متفاوتی از خود بروز دهد. همچنین هنرجویان با پاسخگویی به این فعالیت می‌آموزند در هنگام خشمگین شدن چه رفتاری بهتر است.

**پاسخ:**

رفتارها	آثار مثبت رفتار	آثار منفی رفتار
۱- میلاد رفتار پرخاشگرانه‌ای از خود بروز می‌دهد و داد و فریاد می‌کند و رابطه‌اش را با دوستش قطع می‌کند.	_____	صرف انرژی برای کار بیهوده، ناراحتی دوستش، از دست دادن او، قطع ارتباط بین دو دوست.
۲- میلاد رفتار منفعلانه‌ای دارد و موضوع را نادیده می‌انگارد.	دوستش را نمی‌رنجاند، ناراحتی‌اش را پنهان می‌کند و ظاهراً همه چیز آرام است.	اشتباه دوستش را به او تذکر نمی‌دهد، از حق خود دفاع نمی‌کند و نگرانی او از دوستش باقی می‌ماند و این‌گونه موارد.
۳- میلاد خیلی جدی و منطقی و مؤدبانه، موضوع را با دوستش در میان می‌گذارد و علت‌یابی می‌کند.	وظیفه دوستش را نسبت به امانت‌داری و معذرت‌خواهی در چنین مواقعی به او گوشزد می‌کند و نگرانی هر دو برطرف می‌شود و دوستیشان پایدار می‌ماند.	_____

قطعاً رفتار بهتر همان مورد سوم یعنی برخورد منطقی و جدی همراه با رعایت ادب و احترام و به دور از خشم و خشونت است.





## فصل ٣

ارتباط مؤثر با خدا، خلقت و جامعه

## درس ۱۲

### مدیریت زمان

#### علت و اهمیت آموزش این درس

برای هر فرد در تمام عرصه‌های زندگی، «زمان» ارزشی فراطالایی دارد. اهمیت زمان را هنگامی می‌توان درک کرد که فرصت برای انجام کاری تمام شود. به عنوان مثال افرادی که فقط یک روز دیگر زنده‌اند، هنرآموزی که در پایان سال از درسی نمره نیاورده است، کسی که از قطار جا مانده است و یا کسی که در لحظه آخر از یک تصادف جان سالم به در می‌برد و مواردی از این قبیل به خوبی اهمیت زمان را درک می‌کنند. در واقع، زمان متناهی است و ما فقط مقدار معینی از آن را در اختیار داریم تا وظایفی را که بر عهده داریم و نیاز به انجام آنها داریم، انجام داده و از عمرمان لذت ببریم. همه انسان‌ها خواهان خوشبختی و موفقیت در زندگی هستند و بیشتر وقت خود را صرف یافتن ترکیبی از شیوه زندگی، روابط، کار و کسب، درآمد، ورزش، سرگرمی، عبادت و دیگر فعالیت‌هایی می‌کنند که احساس خوشبختی و شادی را به آنها القاء کند. لذا برای انتخاب ترکیبی مطلوب از فعالیت‌ها جهت فرهیختگی و موفق شدن، نیاز به مدیریت زمان است. مدیریت زمان، مجموعه‌ای از قوانین شخصی است که اگر رعایت شوند، به فرد این امکان را می‌دهند که بهره‌وری خود را در انجام کارها افزایش دهد، در روابط با اعضای خانواده و دوستان و غیره زمان را به کار بگیرد و آنچه را برای رسیدن به موفقیت در زندگی نیاز دارد به دست آورد و به خوشبختی و اوج لذت در زندگی برسد. دوران مهم نوجوانی، دورانی است که افراد رؤیاهای بزرگ برای موفقیت در ذهن می‌پروراند ولی به جای اینکه زمان را صرف اقدامات لازم برای دستیابی به اهداف موردنظر کنند، بیشتر زمان را به برقراری ارتباط با دوستان، خواب، استراحت و مواردی از این قبیل اختصاص می‌دهند. در صورتی که باید بدانند چگونه از زمانی که در اختیار دارند، بهترین استفاده را کرده و طوری آن را برنامه‌ریزی کنند که در پایان، وقتی به پشت سر خود نگاه می‌کنند از عملکرد خود راضی باشند.

#### دانش هنر آموز

«زمان» طول مدتی است که کاری انجام می‌شود یا ادامه می‌یابد و فراتر از ساعت و تقویم است. بارها اتفاق افتاده است که در یک لحظه متوجه شده‌ایم هفت روز هفته

به پایان رسیده است و ۱۶۸ ساعت هفته را هدر داده‌ایم. چرا؟ زیرا تاکنون نگاه ما به زمان، روز، هفته و ماه بوده است و در تقسیم اوقات همیشه فرداها را روز فعالیت تعریف کرده‌ایم و از ساعات، دقیق و ثانیه‌ها غافل بوده‌ایم. تصور و تقسیم‌بندی اقدامات براساس ۲۴ ساعت در روز، نخستین گام جهت استفاده مناسب و توسعه زمان است. نوجوانی که شور و اشتیاق، شعور، رشد و بالندگی را با هم دارد، اگر به ۲۴ ساعت به دیده ۲۴ فرصت بنگرد و هشت ساعت مفید از آن استخراج کند، بعد از یک هفته در می‌یابد فعالیت‌هایی را سامان داده است که قبلاً در یک ماه نیز از عهده انجام آنها بر نمی‌آمد. همچنین متوجه خواهد شد که توان و قدرت انجام کار را دارد اما از نیروها و انرژی خود درست استفاده نکرده است. پس باید برای موفقیت در زندگی به برنامه‌ریزی براساس ساعت بپردازد تا بیشترین کارها به ویژه «کارهای مهم» را در کمترین زمان ممکن و حتی در محیط‌های نابسامان و شرایط سخت انجام دهد.

### اصل ۸۰/۲۰ «پاره تو»

تا به حال اندیشیده‌اید که چرا تنها برخی از افراد ثروتمند هستند و بیشترین دارایی‌ها به آنها تعلق دارد؟ اقتصاددان ایتالیایی به نام ویلفردو پاره تو، در تحقیقات گسترده خود به این نتیجه رسید که ۸۰ درصد دارایی‌ها متعلق به ۲۰ درصد افراد است. این نتیجه وی که در بسیاری از کارها فراگیر بود، به عنوان یک قانون مشهور در آمده است. مثال‌هایی از این قانون:

■ ۲۰ درصد پیام‌های دریافتی با ارزش هستند و ۸۰ درصد مابقی، دارای ارزش نیستند.

■ ۸۰ درصد از زمان تماس‌های تلفنی شما صرف ۲۰ درصد از دوستان و نزدیکان شما می‌شود.

■ ۸۰ درصد استفاده‌ای که شما از رایانه می‌کنید، ۲۰ درصد کارکردی رایانه شماست.

■ ۸۰ درصد لباس‌هایی که به طور منظم می‌پوشید، تنها ۲۰ درصد از لباس‌هایی است که در منزل دارید.

اصل پاره تو یک ابزار قدرتمند برای تغییر ارائه می‌دهد. براساس این اصل، افراد باید بر ۲۰ درصد اطلاعاتی که نتایج ۸۰ درصدی دارند، متمرکز شده و از بقیه موضوعات انصراف دهند. این اصل می‌تواند در تعیین اولویت اهداف، فعالیت‌ها و وظایف کاری و شخصی به کار گرفته شود. پیشرفتی که غالباً در استفاده از این اصل به وجود می‌آید، درک خوبی از نحوه ایجاد این اصل ارائه می‌دهد.

## چگونگی مدیریت زمان

حال که به اهمیت زمان دست یافته‌اید، افکار خود را تغییر داده، خود را فردی کارآمد، پربازده و مؤثر می‌دانید و آماده برنامه‌ریزی صحیح و انجام قاطعانه آن هستید، مراحل ارائه شده در زیر را انجام دهید:

**تعیین هدف:** نقطه آغاز مدیریت زمان، تعیین اهداف به صورت واضح و روشن است. رایج‌ترین هدردهنده و بزرگ‌ترین مانع برای رسیدن به موفقیت در زندگی، فراموش کردن یا توجه نکردن به کارهایی است که سعی در انجام آنها دارید. وقتی اهداف فراموش شوند، تعصب، کوتاه فکری و تلاش‌های بیهوده افراد دو برابر می‌شوند. بسیاری از مردم سخت کار می‌کنند ولی برداشت دقیقی از اهداف خود ندارند. برای استفاده بهینه از زمان، باید برنامه‌ریزی واضح و دقیقی از اهداف داشته و آنها را اولویت‌بندی کنید. به منظور تعیین هدف باید اصولی را که می‌توانند در سرعت دستیابی به هدف‌تان تأثیرگذار باشند، رعایت کنید که در زیر به چهار مورد از آنها اشاره شده است.

**۱** رؤیایی بزرگ و چالش‌برانگیز ولی واقع‌بینانه داشته باشید. رؤیاهای بزرگ به شما انگیزه می‌دهند تا بر موانع و دشواری‌های موجود بر سر راهتان غلبه کنید. همه محدودیت‌ها را کنار بگذارید و برای اولین بار هدف‌تان را تعیین کنید. البته تا زمانی که بدانید آن هدف دقیقاً چیست.

**۲** واضح و دقیق خواسته خود را بنویسید به عنوان مثال یکی از اهداف موردنیاز افراد، «هدف» کاری، شغلی و مالی است. برای دقیق بیان کردن آنها باید مشخص کرد، دقیقاً چقدر درآمد و در چه مدت زمانی می‌خواهید به دست آورید؟ دقیقاً چقدر می‌خواهید پس‌انداز داشته باشید و تا کی می‌خواهید به آن دست پیدا کنید؟ البته اهداف را به گونه‌ای بیان کنید که بتوانید ببینید. اگر همین مقدار پول را الآن داشته باشید، چطور آن را خرج خواهید کرد؟

**۳** اهداف و مقاصد مشخص و در راستای علائق، ارزش‌ها و اعتقادات درونی‌تان تعیین کنید. این قانون را رعایت کنید که «هرگز زمان کافی برای هر کاری وجود ندارد، بلکه فقط برای مهم‌ترین کارها، زمان کافی دارید». در این صورت است که می‌توانید کارآمدتر شوید.

**۴** برای انجام کار پربازده و موفق، باید برنامه خود را با جزئیات مشخص کرده و با توالی و رعایت اولویت‌ها سازماندهی نمایید. با سرمایه‌گذاری هر یک دقیقه از وقت خود برای برنامه‌ریزی قبل از شروع کار، ده دقیقه کاری را صرفه‌جویی خواهید کرد.

**اولویت‌بندی فعالیت‌ها و ارتباط:** پس از تعیین اهداف و اقدامات متناسب با آنها، باید کارها و فعالیت‌ها را اولویت‌بندی کرد. برای این منظور می‌توان از قانون ۸۰/۲۰ پاره‌تو و پیوستار مدیریت زمان استفاده کرد. بدین گونه که کارهای

ضروری را از مهم جدا کرده و کارهای پر اهمیت را در اولویت قرار دهید.

**مدیریت دام‌ها یا سارقان زمان:** زمان جزء یکی از بخش‌های جدایی‌ناپذیر کار است. دستیابی به هر چیزی به زمان نیاز دارد. تنها راه برای داشتن زمان کافی جهت انجام کارها که تأثیر زیادی در زندگیتان خواهد داشت، حفظ و استفاده از زمانی است که معمولاً در جای دیگری صرف می‌شود. افراد و شرایط پیرامون شما ممکن است وقتتان را هدر دهند و کارآمدی شما را در طول روز تحلیل برند. تنها با تمرین می‌توانید خود را از این دزدان زمان نجات دهید.

راه مقابله با آنها	هدر دهنده‌های بزرگ زمان
<p>۱- <b>وقفه‌های تلفنی:</b> بزرگ‌ترین هدر دهنده به شمار می‌آید. چرا که تماس تلفنی، ناگهان رشته افکار را پاره کرده و کار را دچار وقفه می‌کند و شما را از انجام کارتان باز می‌دارد. وقتی تماس تلفنی را به پایان رساندید، اغلب از کار منحرف می‌شوید و بازگشت به کار برای شما دشوار است.</p> <p>۲- <b>تماس‌های خود را کوتاه کنید.</b></p> <p>۳- <b>تماس‌های خود را غربال کنید.</b> برخی تماس‌هایی را که ممکن است در کار شما تعویق ایجاد کنند به بعد موکول کنید.</p> <p>۴- <b>برای پاسخ به پیام‌ها و تلفن‌های خود، زمان مشخص کنید.</b></p> <p>۵- <b>تماس‌های خود را دسته‌بندی کنید.</b></p> <p>۶- <b>تماس تلفنی را مانند یک جلسه بدانید و از قبل برای آن برنامه‌ریزی کنید.</b></p> <p>۷- <b>یادداشت‌برداری کنید.</b> هرگز بدون کاغذ و قلم به تلفن‌تان پاسخ ندهید، ارقام، اعداد، زمان‌ها، تاریخ‌ها، میزان‌ها و ... را یادداشت کنید.</p>	<p>۱- <b>میهمانان سرزده:</b> میهمانان ناخوانده تا حد زیادی زمان شما را می‌گیرند و گاهی در مورد مسائل بی‌اهمیت صحبت می‌کنند و شما را از کار باز می‌دارند.</p> <p>۲- <b>اتفاقات غیرمنتظره:</b> موقعیت‌های اضطراری که گاه ساعت‌ها و شاید بیشتر، شما را از کارتان باز می‌دارد.</p> <p>۳- <b>تعمیق در کارها:</b> بیشتر افراد به این دزد زمان گرایش دارند و این یک مسئله جهانی است.</p> <p>۴- <b>تردید و تأخیر:</b> تردید بیش از آنچه که فکرتان را یکپارچه کند، زمان را هدر می‌دهد. این کار، کاغذبازی، نامه‌نگاری و فعالیت‌های بیهوده و غیر ضروری را در بردارد.</p>
<p>۱- <b>زمان خاصی را برای میهمانان و پاسخ به آنها مشخص کنید.</b></p> <p>۲- <b>گفت‌وگوهایی را که به حد کافی صحبت کردید پایان دهید.</b></p> <p>۳- <b>از به هدر رفتن زمان دیگران نیز جلوگیری کنید.</b> بپرسید الان وقت دارند یا بعداً با هم صحبت کنید.</p>	
<p>۱- <b>زمان کوتاهی برای اتفاقات غیرمنتظره در طول روز اختصاص دهید و جزء برنامه کاری خود قرار ندهید.</b></p> <p>۲- <b>از سرگرمی‌های همان روز خود کم کنید تا زمان اختصاص داده شده به اتفاقات غیرمنتظره را جبران کند.</b></p>	
<p>۱- <b>سعی کنید تصمیمات خود را به سه دسته تصمیمات دستوری، مشورتی، توافقی تقسیم‌بندی کرده و طبق یک اساس منظم با توجه به کارهایتان با آنها برخورد نمایید.</b></p>	
<p>۱- <b>برخی از کارها هستند که فقط خودتان باید انجام دهید، بنابراین از انجام آنها اجتناب نکنید.</b></p> <p>۲- <b>برخی کارهایی را که می‌دانید واگذاری آنها به دیگران نتایج منفی نخواهد داشت، به دیگران بسپارید.</b></p> <p>۳- <b>از برخی تصمیمات که ضروری نیستند اجتناب کنید.</b></p>	

**مدیریت کارهای تعویقی:** یکی از دزدان زمان، تعویق در کارها است. دلیل ناامیدی بسیاری از افراد بعد از بازنشستگی‌شان، این نیست که نمی‌دانستند برای موفقیت خود چه باید بکنند بلکه آنها کاملاً مطلع بوده‌اند. مشکل این است که آنها دائماً دلایلی برای انجام ندادن کارشان پیدا می‌کنند تا اینکه دیگر برای انجام آن کار خیلی دیر می‌شود. یکی از ارزشمندترین عاداتی که می‌توانید در زندگی خود داشته باشید، حس اضطرار یا یک انگیزهٔ درونی برای انجام کار است. انگیزهٔ درونی، مخالف تعویق است و قدرتمندترین عامل برجسته محسوب می‌شود. راهکارهایی که موجب ایجاد انگیزهٔ درونی می‌شوند، عبارت از سرعت در انجام کارها و یادگیری فنون کار است.

**روش‌های غلبه بر تعویق در کارها:** تعویق مسئلهٔ مهمی برای بسیاری از افراد است و طی سال‌ها به غول بزرگی تبدیل شده است، روش‌های زیر برای حل این مشکل پیشنهاد می‌شود:

**۱** مکتوب فکر کنید. هر مرحله از کارتان را فهرست کنید. کارها را به بخش‌های کوچک‌تری تقسیم نمایید. نوشتن جزئیات و از قبل آماده بودن به شما کمک خواهد کرد که بر تعویق غلبه کنید.

**۲** تمام وسایل و ابزارهایی را که نیاز دارید، قبل از شروع کار فراهم آورید. وقتی اطمینان داشته باشید که همه چیز در دسترس شماست و نیاز نیست تا پایان بلند شوید و وسیله بیاورید، انگیزهٔ قدرتمندی برای ادامهٔ کار و تکمیل آن خواهید داشت.

**۳** برای شروع، یک کار کوچک (از ۲۰ درصد) انجام دهید. این امر باعث می‌شود تا کار را شروع کنید و خواهید دید که تا تکمیل شدنش به آن ادامه خواهید داد.

**۴** تقسیم‌بندی کار: همان‌طور که هرگز سعی نمی‌کنید یک ظرف غذا را به یک‌باره بخورید، کار را نیز به یک‌باره انجام ندهید. گاهی بهترین راه برای تکمیل کار، پرداختن به قسمت‌های کوچک و تکمیل آنهاست. انتخاب و انجام یک قسمت کوچک از کار، شتاب و انگیزهٔ لازم را به شما خواهد داد تا بی‌وقفه کار را انجام دهید.

**۵** کارتان را شبیه موزاییک‌کاری یک سالن یا احداث یک دیوار در نظر بگیرید و هر بار یک موزاییک یا یک آجر از آن را در جای خود قرار دهید مثلاً اگر قرار است تحقیقی بنویسید، هر روز یک صفحه از آن را بنویسید و یا یک مقاله بخوانید.

**۶** ابتدا مراحل مقدماتی و کارهای کوچک‌تر را انجام دهید. سپس به کارهای بزرگ‌تر بپردازید.

**۷** عکس‌روشن‌ش، شما می‌توانید کارهای بزرگ‌تر را در ابتدا انجام دهید و بقیهٔ کارهای فهرست برای شما کوچک‌تر خواهند بود و راحت‌تر به نظرتان می‌رسد.

**۸** کاری را انجام دهید که موجب بیشترین ترس و استرس در شما است. این امر،

اغلب کارهای عقب افتاده را در کل کار تقسیم کرده و ذهن و احساسات شما را آزاد می‌کند تا تمام کارها را به انجام برسانید.

**۹** روز کاری را با ناخوشایندترین کار شروع کنید. وقتی ناخوشایندترین کارها را انجام دهید و پشت سر بگذارید، انجام هر کار دیگری در طی روز آسان‌تر به نظر خواهد رسید. پیشنهاد کتاب (قورباغه‌ها را قورت بده).

**۱۰** به پیامدهای انجام ندادن و تکمیل نکردن کارتان فکر کنید. اگر کارتان را طبق برنامه انجام ندهید چه اتفاقی می‌افتد؟ ترس و خواسته، انگیزه‌های خوبی برای رفتارهای انسان به شمار می‌روند. وقتی به پیامد انجام ندادن فکر کنید، انگیزه برای انجام کار را به دست می‌آورید.

**۱۱** به کمال‌گرایی خود اصرار ورزید. سعی کنید نگران انجام دادن کار به صورت بی‌عیب و نقص نباشید. فقط کار را شروع و سرسختانه ادامه دهید. همیشه می‌توانید به عقب بازگشته و کارتان را بازبینی کنید و تصحیح نمایید. هیچ کار ارزشمندی در مرتبه اول انجام آن، حاصل نمی‌شود.

**۱۲** مهم‌ترین حوزه‌ای را که تعویق در آن به شما ضرر می‌زند، برگزینید و بر آن فائق آید. همیشه خود را برای مقابله با سخت‌ترین قسمت‌های کارتان به چالش بکشید و قبل از هر کار دیگری آن را به اتمام برسانید.

**۱۳** اجبار به پایان کار داشته باشید. وقتی یک کار مهم را شروع کردید، تا تکمیل آن، دست از کار نکشید. تنها وقتی کاری را تکمیل می‌کنید، لذت رضایت خاطر حاصل از پایان کار را تجربه خواهید کرد. چرا که زمان تکمیل کار، مغز شما هورمون اندروفین<sup>۱</sup> ترشح می‌کند و احساس شادی می‌کنید.

**۱۴** به سرعت کار کنید. سریع بنویسید، سریع عمل کنید، همراه کار پیش روید. آگاهانه تصمیم بگیرید در تمام عادات خود سریع عمل کنید. اگر سریع‌تر از همیشه کار کنید خواهید دید که چقدر حجم کارهای انجام شده‌تان بیشتر خواهد شد. در واقع، اگر همیشه خود را مجبور کنید سخت‌تر و سریع‌تر کار کنید، جادوی «تجربه جریان» را حس خواهید کرد. وقتی به این جریان می‌پیوندید، حس اعتماد به نفس و کارایی را تجربه خواهید کرد. وقتی در جریان کار هستید در مدت زمان کوتاه‌تری نسبت به گذشته، حجم بیشتری از کار را به اتمام خواهید رساند.

**۱۵** ترک عادت «تعویق»، نیازمند انضباط شخصی است و به کار سخت و اراده نیاز دارد، اما پاداش کار بسیار ارزشمند است. عزت نفس، اعتماد به نفس و افتخار شخصی بیشتری را تجربه می‌کنید. به عنوان فردی کارآمد با غلبه بر تعویق و تمرکز یافتن بیش از هر فرد دیگری و بیش از حجم کار کنونی خود، کار انجام دهید. همین الان کار را انجام دهید.

۱- Endorphins



## صرفه جویی زمان در برخورد با دیگران

یکی از هدردهنده‌ها، خود افراد هستند. سوءتفاهم‌های مشترک، اولویت‌های نامشخص، ضعف در محول کردن کارها به دیگران، مرزهای نامشخص اختیارات، بازی مدیریت، جلسات بی‌هدف و بسیار تکراری، صرف زمان برای برقراری ارتباطی نامشخص از جمله این هدردهنده‌های زمان هستند. توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران به عنوان یکی از مهارت‌های مدیریت زمان است. هرگز فرض نکنید که فرد مقابل، گفته‌های شما را درک می‌کند مگر اینکه از سخنان او بازخوردی داشته باشید. هرگز فرض نکنید چیزی را درک کرده‌اید، مگر اینکه بتوانید آن را تکرار کرده و یا به زبان خود توضیح دهید و فرد دیگری را متقاعد سازید. زمانی مسئله یا موضوع را درک کرده‌اید که بتوانید برای دیگران توضیح دهید. در تعامل با دیگران، ابتدا مفهوم را درک کنید، سپس آن را به دیگران انتقال دهید تا درست درک کنند. بیشتر مردم این قانون را وارونه اجرا می‌کنند. به قدری سعی کنید موضوع را به دیگران بفهمانید که خود وقت کافی برای درک موضوع ندارند. با دقت به حرف‌های طرف مقابل گوش دهید تا ببینید چه می‌گوید و مفهوم آن را درک کنید. تنها آن زمان باید سعی کنید موضوع را به دیگران انتقال دهید. راه برقراری ارتباط مؤثر در محل کار، ایجاد وضوح درباره کارهایی است که باید صورت گیرد و اینکه چرا؟ کی؟ تا چه اندازه؟ و با چه معیاری باید آن کار را انجام داد؟ «وضوح» نیازمند توجه و صبر است.

## برنامه‌ریزی

به عنوان مثال فردی باید در طول یک ماه فعالیت‌های زیر را انجام دهد:

- ارائه سه تحقیق کلاسی به هنرجویان خود در ۱۹، ۲۲ و ۲۳ فروردین ماه.
- پیگیری مقدمات سفر به استان اصفهان.
- تدوین برنامه فروردین ماه.
- سفر به گلستان و مازندران.
- ارزیابی ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر (فعالیت‌های علمی و اجرایی).

بعد از طبقه‌بندی و براساس اهمیت، آنها را کدگذاری می‌کند. سپس به آنها نمره یا وزن می‌دهد. (میزان کاری که تا الان برای تحقق آنها انجام داده است). روش واحدی برای این وزن‌دهی وجود ندارد و خود فرد باید این میزان را تعیین کند. پس از آن جدول برنامه‌ریزی را ترسیم می‌کند.

عنوان	کد فعالیت	وزن	شنبه	یکشنبه	دوشنبه	سه‌شنبه	چهارشنبه	پنج‌شنبه	جمعه	نمره ارزیابی

### تعیین زمان اتمام فعالیت‌ها

پس از آنکه تمامی فعالیت‌ها در جدول قرار گرفت، با در نظر گرفتن توانایی خود، تجارب گذشته خود و دیگران در زمینه انجام کارهای مشابه، مهیا بودن امکانات و شرایط محیطی و همچنین آمادگی‌های روحی-روانی خود، به تعیین زمان اتمام آن فعالیت‌ها بپردازید. تعیین زمان اتمام فعالیت‌ها گامی مهم در جدول برنامه‌ریزی است. زیرا تعیین زمان موجب سرعت در انجام کارها می‌شود. در این راه ممکن است فرد در صورت تمام نشدن کار در زمان تعیین شده، ناامید گردد و در صورتی که این شرایط تکرار شود، دل‌زدگی از برنامه را به دنبال داشته و موجب عدم رضایت از زندگی خواهد شد. از طرف دیگر، اگر زمان اجرا و تحقق هر فعالیت بیش از اندازه طولانی شود، نه تنها اجرای سایر برنامه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد بلکه موجب انباشت فعالیت‌ها در روزهای پایانی ماه خواهد شد و این موضوع سبب ایجاد استرس و دل‌پره جهت انجام کارها و افت کیفیت می‌شود.

مثلاً هفته اول ۱۵ درصد فعالیت‌ها، هفته دوم ۲۰ درصد، هفته سوم ۲۵ درصد و هفته چهارم حداکثر فعالیت‌ها یعنی ۴۰ درصد باقی مانده باید به اتمام برسد. یک اصل در برنامه‌ریزی، انعطاف‌پذیری است. وقتی در زمان تعیین شده درصدی از کار انجام نشد، به اصلاح تاریخ اتمام فعالیت بپردازید. به یاد داشته باشید که فقط برای فعالیت‌های مهم برنامه‌ریزی کنید که انرژی کمتری از شما گرفته شود.

نوع فعالیت	کد	درصد استاندارد	میزان	درصد در ماه جاری	درصد تحقق وضعیت عملکرد	درصد تغییر نسبت به ماه قبل
علمی		وزنی کمی	۶۰ درصد ۵۰ درصد	برای محاسبه درصد، باید تعداد فعالیت‌های علمی را بر کل فعالیت‌ها تقسیم کنید.		
اجرایی		وزنی کمی	۴۰ درصد ۵۰ درصد			

## چگونگی تدریس

هنرجویان باید برنامه‌ای برای امور زندگی خود طراحی کنند و براساس ویژگی‌های خود، در این برنامه زمان اختصاصی به ارتباطات با خانواده، دوستان و ... را بگنجانند. اما قبل از ورود به حیطه برنامه‌ریزی، ابتدا باید خصوصیات زمان را بشناسند و اینکه آنها مصرف‌کنندگان زمان هستند، زمان ذخیره کردنی نیست، افراد به طور یکسان از آن بهرمنند هستند و تنها راه برخورد با زمان، استفاده درست از آن است. همچنین نباید مدیریت زمان را اجبار برای انجام کارها بدانند؛ چرا که در مدیریت زمان، هرکس متناسب با ویژگی‌ها و تعریف خود از موفقیت، در پی انجام بیشترین کارهایی است که در کمترین زمان و حتی در محیط‌های نابسامان از عهده آنها برمی‌آید تا به اهداف خود دست یابد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

برای هنرجویان از اهمیت مدیریت زمان و ارتباط آن با موفقیت و پیشرفت زندگی بگوئید زیرا آنها هنگامی که بدانند «زمان و مدیریت آن» می‌تواند رمز موفقیت آنها باشد، قدر زمان نوجوانی خود و شروع انجام کارهای مهم را می‌دانند. بنابراین سعی نمایید اهمیت زمان و مدیریت آن را درک کنند. از هنرجویان بخواهید با دقت و صبر و حوصله به فعالیت‌ها پاسخ دهند. همچنین سعی نمایید همه هنرجویان، مشارکت فعالی داشته باشند و به خوبی با مدیریت زمان آشنا شوند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

**هدف:** آگاه‌سازی هنرجویان از اینکه همه فعالیت‌ها، کارها و ارتباطات آنها برای رسیدن به اهدافشان از اهمیت یکسان برخوردار نیست و آنها باید کارهای خود را اولویت‌بندی کرده و براساس ۲۰ درصد کارهایی که نتایج بهتری برای آنها دارد، برنامه‌ریزی را انجام دهند.

**پاسخ:** به‌عنوان مثال، نماز و نیایش، مطالعه کتاب، گفت‌وگو برای استخدام در کار، ورزش کردن به‌عنوان فعالیت‌های مهم و بقیه موارد فعالیت‌های کم‌اهمیت‌تر هستند.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** اهمیت تعیین هدف در موقعیت‌های مختلف.

**پاسخ:** ابتدا هدف خود را مشخص کند. اگر برای استفاده از فرصت تصمیم قاطعانه گرفته است و این اقدام را در اولویت‌های اقدامات خود قرار داده است، ابتدا باید آرامش خود را حفظ کرده و به خود تلقین کند که با تلاش و توکل به خدا می‌تواند در دو روز، نهایت استفاده را داشته باشد. سپس از افرادی که تجربه مصاحبه داشته‌اند به‌طور هدفمند و در مدت کوتاه، سؤالات خود را بپرسد و با یک برنامه‌ریزی صحیح و هدفمند به مطالعه کتاب‌های مربوطه پردازد.

فعالیت  
کلاسی ۲



فعالیت

کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان اولین گام برای استفاده بهینه از زمان را برداشته و در رشته تحصیلی خود هدفمند پیش روند.

**پاسخ:** این فعالیت با توجه به علایق هنرآموزان متفاوت خواهد بود. به عنوان مثال هنرجوی تربیت بدنی که با هدف مربیگری تحصیل می‌کند باید ارتباط خود را با افراد تقویت کند، اما هنرجوی تربیت بدنی که هدفش کسب مدال در یک رشته ورزشی است باید بیشترین زمان خود را به تمرین و فعالیت در رشته مورد نظر اختصاص دهد.

فعالیت

کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان برای رسیدن به اهداف شخصی و کاری خود کارها و ارتباطات لازم را اولویت بندی کرده و مهم ترین و ضروری ترین آنها را در ابتدا انجام دهند.

**پاسخ:**

۱ پاسخ این قسمت از فعالیت برعهده هنرجویان است.

۲ این حدیث شریف، اهمیت مدیریت زمان و اولویت بندی کارها را بیان می‌کند.

فعالیت

کلاسی ۵



**هدف:** آگاهی هنرجویان از آثار تخریبی فضاهای مجازی و ارائه راه‌حل‌هایی برای استفاده درست از فناوری.

**پاسخ ۱:** برنامه ریزی و اولویت بندی کارها - خودداری از ارتباط با دوستان ناباب - پرهیز از شب‌نشینی‌ها و پرسه زدن‌های بی‌مورد در کوچه و خیابان - استفاده از تفکر و تدبّر قبل از هر اقدام - مشورت با افراد عاقل و خیرخواه در کارها مخصوصاً والدین و هنرآموزان.

**پاسخ ۲:**

### آثار تخریبی فرهنگی و جسمانی فضاهای مجازی

۱- نوشتن کلمات به صورت مخفف و به شکل گفتار که موجب تخریب زبان فارسی می‌شود.

۲- فاصله گرفتن از فرهنگ خودی، پخش دروغ‌ها و شایعات، اشاعه فحشا و منکرات و ...

۳- کم‌حرکی و اضافه وزن یا کاهش وزن بیش از اندازه.

۴- اتلاف وقت و غفلت از وظایف اصلی مثل انجام تکالیف درسی، عبادی و اجتماعی.

۵- بی‌توجهی نسبت به خانواده و کم‌رنگ شدن ارتباطات میان اعضای خانواده.

فعالیت

کلاسی ۶



**هدف:** آگاهی هنرجویان از اینکه به تعویق انداختن برخی اقدامات، موجب به هدر رفتن زمان بیشتر در انجام دادنشان می‌شود.

**پاسخ:** خیر. وی با اختصاص مدت زمان کوتاهی برای تیز کردن اره خود می‌تواند از هدر رفتن زمان و انرژی خود جلوگیری کند. در زندگی نیز خیلی از اقدامات هستند که با به تعویق انداختن آنها، مشکلات و زمان‌های بیشتری هدر می‌رود. یکی از این

اقدامات، اختصاص زمان ده دقیقه‌ای به تعیین هدف، قبل از شروع هر کار است. به عنوان مثال برای مطالعه کردن اگر قبل از شروع زمان ۱/۵ ساعت و خواندن ۲۰ صفحه، هدف از مطالعه و نوع کتاب را مشخص کنید، بیشتر از زمانی که به سرعت و بدون وقفه مطالعه می‌کنید، نتیجه خواهید گرفت و یا اگر برای برق‌کشی ساختمان، قبل از شروع به کندن دیوار با قلم و چکش دستی، ابتدا ابزار مناسب را تهیه کنیم قطعاً سرعت عمل ما بسیار بیشتر خواهد بود.



راهنمای جدول

### تنظیم برنامه هفتگی

به کمک هنرآموز خود برای کارهای مهم و ضروری، برنامه هفتگی را در جدول روبه‌رو تنظیم کنید. به موارد زیر توجه کنید:

– اختصاص ۶ الی ۸ ساعت به زمان خواب و استراحت.  
 – اختصاص نیم ساعت به ورزش ترجیحاً در صبح.  
 – اختصاص ۲۱ ساعت به کارهای ضروری و مهم و کارهای خلاق (فعالیت‌های کاری و درسی و اجتماعی).

– اختصاص ۲ ساعت به خوراک و فراغت.

– اختصاص ۱/۵ ساعت به سایر فعالیت‌ها مثل نماز و مقدمات آن.

پس از انجام کارها در این هفته، کارها و اقداماتی که نتوانستید طبق برنامه پیش ببرید به زمان‌هایی که انرژی بیشتری دارید منتقل کنید.

فعالیت  
کلاسی ۷



### چگونگی استفاده از زمان

**هدف:** آگاهی هنرجویان از اینکه در کدام مرحله از اقدامات لازم برای مدیریت زمان، ضعیف بوده‌اند یا نسبت به آن اقدام، بی‌توجه بوده‌اند که با تبدیل ضعف‌ها به نقاط قوت می‌توانند برنامه‌ریزی درستی برای خود طراحی کنند.

**پاسخ:** در ابتدا از هنرجویان بخواهید، فعالیت‌ها را به ترتیب بخوانند و با توجه به نزدیک بودن رفتار خودشان و ذهنیت آنها نسبت به هر فعالیت، از یک تا پنج به خود امتیاز دهند. سپس امتیازهای هر مرحله را با هم جمع کرده و مجموع امتیازات به‌دست آمده را مشخص کنند. برای مرحله تعیین هدف و اولویت‌بندی کارها بالاترین امتیاز ۲۰ و برای مرحله‌های دیگر بالاترین امتیاز ۱۵ است. بالاترین امتیاز نشان دهنده انجام خوب آن مرحله است که هر کدام از هنرجویان باید مراحل را که در آنها ضعیف هستند با تمرین و تکرار تقویت کرده و در برنامه‌ریزی خود، آنها را مدنظر قرار دهند.

آزمون  
تشخیصی ۱



### چگونگی استفاده از زمان در فعالیت‌های روزانه

**هدف:** آگاهی هنرجو از اینکه در حال حاضر چگونه از وقت خود استفاده می‌کند و خود اهمیت و ضرورت کار را تعیین خواهد کرد. بنابراین، این فعالیت هشدار و تذکری به هنرجویانی است که بدون هدف بوده و زمان زیادی را تلف می‌کنند. همچنین از فعالیت‌های اتلاف دهنده وقت و فعالیت‌های بیهوده خود آگاه می‌شوند

آزمون  
تشخیصی ۲



و با کاهش و یا حذف آنها می‌توانند زمان را به فعالیت‌های مهم‌تر اختصاص دهند. نتایج این فعالیت در طراحی برنامه‌ای صحیح قابل استفاده است. **پاسخ:** پاسخ‌گویی به این فعالیت بر عهده هنرجویان است.

برنامه دیروز شما				
اولویت کم: ۱ متوسط: ۲ زیاد: ۳	فعالیت	جمع زمان	زمان پایان	زمان شروع
۱	بیدار شدن 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 به قصد رفتن به هنرستان	۵ دقیقه	۸:۰۰	۷:۵۵
	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- دیر بیدار شدن از خواب؛
۲- .....	۲- .....	۳- هدر دادن وقت در خروج از رختخواب؛
.....	.....	۴- بی‌توجهی به کارهای مهمی مثل نماز و ورزش.
۳- .....	۳- .....	۵- .....
.....	.....	.....
۴- .....	۴- .....	۶- .....
.....	.....	.....

## درس ۱۳

### راه‌های ارتباط با خدا

#### علت و اهمیت آموزش این درس

آموزش مفاهیم دینی و تقویت خداباوری برای نوجوانان به دلیل ویژگی‌های خاص آنها از یک سو کاری دشوار و ظریف است و از سوی دیگر، تقویت ایمان و باور دینی آنها در همهٔ ادوار زندگی و در همهٔ اعمال و رفتار و در همهٔ عرصه‌های ارتباطی آنها نقش مهم و بی‌بدیلی خواهد داشت به گونه‌ای که اصلاح رابطهٔ انسان با خدا سبب اصلاح همهٔ روابط او و تخریب و یا تضعیف ارتباط انسان با خدا سبب تخریب و آسیب به سایر عرصه‌های ارتباطی او می‌شود.

معرفت و عشق به خداوند و حس پرستش و تقدیس او را با آب و گل بشر سرشته‌اند و انسان برای این آفریده شده است تا در پرتو تربیت درست و همچنین همت و تلاش خود این استعداد را شکوفا کند، خدا را بشناسد، به او عشق بورزد و از فرط این عشق، خود را به صفات او بیاراید. انسان، این معرفت و میل و کشش پنهان را همواره با خود دارد. اگرچه در اثر برخی عوامل بازدارنده، ممکن است روی این فطرت را غبار بگیرد و موقتاً محجوب و مغفول واقع شود اما حتی در آن صورت نیز انسان همه جا به دنبال گم شدهٔ خود خواهد بود و تا به مصداق حقیقی آن دست نیابد، آرام نمی‌گیرد و اضطراب به شکل‌ها و بهانه‌های گوناگون با او قرین خواهد بود. افرادی که دارای اعتقادات و ایمان محکمی هستند، زندگی سالم‌تری دارند. اگر ایمان به خدا و بازگشت به سوی او نباشد هیچ انگیزهٔ دیگری نمی‌تواند به طور مؤثری با هواهای نفسانی مقابله کند و انسان را از ارتکاب اعمال زشت و تجاوز به حقوق دیگران باز دارد.

شناخت خداوند متعال و ایمان به او سنگ بنای اعتقادات محسوب می‌شود. شناخت خدا به زندگی انسان معنا می‌دهد. معنای زندگی یعنی انسان برای زندگی خود در این جهان دلیل معقولی داشته باشد. در این صورت زندگی برای او معنا دارد، قابل تحمل و حتی لذت بخش می‌شود. شناساندن خداوند و تقویت ایمان به او در جامعهٔ ما در میان اهداف تربیتی دارای اولویت بالایی است. مفهوم خدا نباید فقط توسط ذهن دریافت شود بلکه باید درون فرد شور و حرکت بیافریند.

نوجوانان از نظر ویژگی‌های روحی و روانی وضعیت کاملاً جدیدی پیدا می‌کنند. نوجوان می‌خواهد همه چیز را شخصاً تجربه کند، شخصاً به معیارها دست یابد، باورهایش را بازسازی کند و دنیای جدیدی برای خود بسازد. او از اینکه دیگران

نظرات خود را بر او تحمیل کنند و انتظار پذیرش بی چون و چرا داشته باشند یا به پند و اندرز او بپردازند، بیزار است. او دوست دارد خودش تصمیم بگیرد و انتخاب کند. البته از آنجا که نوجوان هنوز آگاهی و تجربه لازم را در این دوره ندارد از پختگی فکری و قدرت تأمل و تفکر کافی برخوردار نیست. بنابراین گفته می شود که نوجوانی، یک سن مسئله آفرین است و نوجوان از یک طرف به دلیل بی تجربگی نمی تواند به تنهایی از عهده مسائل خود برآید و از طرف دیگر، کوشش هایی را که از جانب والدین و هنرآموزان برای کمک به او ارائه می شود، نمی پذیرد. علاوه بر آن نوجوان به شدت تحت تأثیر گروه همسال و گروه دوستان خود قرار می گیرد و خود را با ملاک های آنها تطبیق می دهد. با توجه به موارد بیان شده خداپاوری و ارتباط با خدا در نوجوانان موضوعی قابل تأمل و متفاوت است. دوران نوجوانی مصادف است با بروز بیداری های متعدد که هر کدام از آنها می توانند زمینه و منشائی برای رشد و سعادت و در صورت عدم هدایت موجب بدبختی ها و سقوط هایی باشند. مهم ترین این بیداری ها عبارت اند از:

**۱ بیداری فطرت:** در دوران نوجوانی، شرایط و امکاناتی پدید می آید که گرد و خاک روی فطرت کنار می رود. نوجوان چنان می شود که گویی سطلی آب سرد بر سر و روی فطرت او ریخته و بیدارش ساخته است و به دنبال آن، سایر بیداری ها محقق می شوند.

**۲ بیداری مذهب:** این بیداری در نوجوان عاملی برای رشد معنوی و اخلاقی و عاملی برای پیشگیری ها است.

**۳ بیداری جهان بینی:** در این مرحله از عمر، دید و بینشی خاص نسبت به جهان در نوجوان پدید می آید. ممکن است او به مدرسه نرفته باشد و حتی علم و تجربه ای به دست نیاورده باشد ولی وضع او چنان است که گویی با دیدی دیگر پدیده ها را می بیند یا پدیده های اطراف با او از رمز و راز پیدایش و فرجام خود سخن می گویند. جهان بینی او عوض می شود، زندگی برای او زیبایی و عظمتی مخصوص پیدا می کند. دید او به اشیا با آنچه که دیروز بود، کاملاً متفاوت است. این بیداری هم سببی برای جهان شناسی عمیق تر و روی آوردن به علم و فرهنگ است و هم وسیله ای برای سوق دادن او به سوی خالق اشیا و آفریدگار و در نتیجه احساس نیاز به پرستش و نیایش در او بیدار می شود.

**۴ بیداری وجدان:** در سنین نوجوانی، وجدان بیدار می شود و در درون نوجوان محکمه ای تشکیل می گردد. خود برای خویشتن، قاضی و داور است. اگر گناه و خطایی مرتکب شود خود را سرزنش می کند و حتی ممکن است برای خود کیفر و عقوبتی مثل ترک لذت، تحمل رنج ها و غیره قائل شود. این بیداری، خود از عنایات لطیف الهی و عاملی برای خودکنترلی است.

**۵ بیداری رغبت به تعالی:** ایده آل جویی و آمال طلبی در نوجوان به صورتی است



که تدریجاً مطلق‌گرا می‌شود و هر چیز را در حد آمال خود خواستار می‌گردد. یکی از علل عمده مخالفت نوجوانان با والدین و مربیان و تخطئه کردن عمل و رفتار آنها و عادل ندانستن آنها همین مسئله است. آنها در این سن رفتار بزرگ‌ترها را زیر ذره‌بین قرار می‌دهند و اگر آن را موافق معیارهای خود نیابند از آنان روبرو می‌گردانند.

**۶ بیداری استدلال:** نوجوانی سن مباحث بی‌پایان فلسفی، دینی، سیاسی و ادبی است. او با الفاظ، بازی می‌کند و غالباً استدلال منطقی و قیاس صوری را مورد سوءاستفاده قرار می‌دهد. امری را به عنوان حقیقت اثبات می‌کند و نتیجه می‌گیرد. او سعی دارد مسائل خود را از روی دلیل و برهان حل کند و این برخلاف روش کودکی است که اصرار داشت از راه زور و لجبازی به پیش رود. افکار او اکثراً جدید هستند، به آن عقاید و افکار چنان دلبستگی دارد که یک کاشف به اولین کشف خود دارد ولی افکار او از استحکام خوبی برخوردار نیستند با این حال، این بیداری آغازی برای سازندگی و رشد است.

**۷ بیداری غدد:** در این مرحله از رشد، ترشح هورمون‌ها موجب تحولاتی عظیم و دگرگونی‌هایی شدید در حالات و رفتار فرد می‌شوند.

در چنین شرایط دشواری است که ایمان همچون ستونی استوار نوجوان را در طوفان زندگی و در موارد تزلزل درونی، تکیه‌گاه است. ایمان به مبدأ و معاد همانند عصایی است که آدمی را از افتادن و مغلوب شدن نگاه می‌دارد. براساس تجارب و بررسی‌های روان‌شناسان، کسانی که متعهد به مذهب نیستند و در این جهان وسیع و دشوار، خود را به قدرت بی‌نهایتی متصل نمی‌بینند همانند فردی هستند که در اقیانوسی بی‌پایان و یا در دریای شک و تردید دست و پا می‌زنند.

اعتقاد به خدا، عامل حل بسیاری از تضادها و درگیری‌های فکری، بازدارنده از گناهان و لغزش‌ها در روابط انسانی، راهی برای حل و رفع کشمکش‌های درونی و سببی برای دستیابی به آرامش است. به گفته الیزابت گوج، اگر خدا را از بین ببری، مسئله خود را حل نکرده‌ای بلکه خود را تنها گذاشته‌ای، آن هم در یک تنهایی مخوف و ترسناک. در بینش قرآنی، یاد خدا مایه آرامش دل‌هاست. *الَّا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ*. تربیت دینی در نوجوانی و ایجاد رابطه انس بین او و خدا نه تنها احساسات مذهبی او را اقناع می‌کند بلکه تمایلات طبیعی و هواهای نفسانی او را هم مهار نموده و رفتار او را تحت کنترل در می‌آورد. از همه آنها مهم‌تر اینکه احساس رنج درونی، فشار عاطفی، نگرانی، ترس، آشفتگی و احساس گناه شدید را که از ویژگی‌های این دوره است، از بین می‌برد و به شبهات و تردیدهای بی‌پایان او پاسخی معقول و منطقی می‌دهد.

## دانش هنر آموز

### دوستی با خدا

■ امام علی (علیه السلام) می فرماید:

قلب دوست دار خدا، خستگی برای خدا را بسیار دوست دارد و قلب بی خبر از یاد خدا آسایش را می پسندد.<sup>۱</sup>

■ خداوند به همراز خود موسی بن عمران (علیه السلام) وحی کرد: ای موسی! مرا دوست بدار و محبوب خلمم گردان. موسی (علیه السلام) گفت: پروردگارا! من دوستت دارم، اما چگونه تو را محبوب خلق گردانم؟ فرمود: نعمت هایم را برایشان و عطایم را به ایشان یادآوری کن که آنان یاد نمی کنند چون همه نیکی های من را نمی شناسد.<sup>۲</sup>

### توکل

توکل، نگرش و حالتی است که موجب می شود شخص در همه مراحل زندگی و در تمام کارهایش بر خداوند متعال اعتماد کند و این اعتماد در دل او آرامشی ایجاد می کند که در اثر حوادث زندگی، دچار لغزش و شک و تردید نمی گردد. شخص متوکل از هر چه غیر از خدا است نظر و امیدش را برمی دارد و ذهن او متوجه و معطوف خداوند می گردد. البته ایجاد این حالت به هیچ وجه منجر به عدم استفاده از اسباب و وسایل ظاهری برای رسیدن به هدف نمی گردد بلکه همه آنها را لطف و رحمت خداوند می داند و امید و اعتماد او در درجه اول به خداوند است نه به اسباب و وسایل ظاهری. انسان متوکل در حالی که از اسباب و وسایل زندگی در رسیدن به هدف استفاده می کند بر این باور است که خداوند متعال، مطلوب او را یا از طریق این وسایل ظاهری و یا از طرق دیگری که او تصورش را نمی کند به او خواهد داد.

### توکل به عنوان روش مؤثر مقابله با مشکلات زندگی

اگر انسان در حین مواجهه با مشکلاتی که از توان او خارج است، باور داشته باشد که خداوند مهربان در کنار او است و او را راهنمایی می کند، دچار پریشانی و ترس و اضطراب نخواهد شد. چنین فردی در عوض هراس و خود باختگی، با خیال آسوده در مورد حل مشکل فکر می کند و از ظرفیت و توان فکری خود بهترین استفاده را می برد.

### فواید توکل به خدا

انسان ها در اثر توکل به خدا وجودشان پر از انرژی و نشاط می گردد، آمادگی صبر و پایداری در راه رسیدن به اهداف خویش را پیدا می کنند و در زندگی خود معنا

۱- تنبیه الخواطر، صفحه ۸۷، حدیث ۲

۲- امالی طوسی، ۱۰۵۸/۴۸۴

و مفهومی برای اتفاقات پیدا می‌کنند.  
در زیر برخی از فواید توکل به خدا اشاره می‌شود:

- ۱ کسب آرامش درونی؛
- ۲ جرئت پیدا کردن برای مواجهه با مشکلات و ناهمواری‌های زندگی؛
- ۳ آمادگی برای رشد معنوی و ابراز وجود؛
- ۴ معنا دادن به اتفاقات زندگی و پیدا کردن معنا در ناهمواری‌ها، رنج‌ها و سختی‌ها؛
- ۵ ایجاد ارتباط عملی با وجودی متعالی؛
- ۶ رها شدن از ترس‌های واهی که مانعی در راه اقدام به کارهای اساسی و رسیدن به اهداف زندگی می‌باشند؛
- ۷ حرکت عملی به سوی پیوند عمیق‌تر با وجود متعالی و رشد و شکوفایی استعدادها؛
- ۸ بالقوه درونی و معنوی و رسیدن به مقام‌های بالاتر در سیر و سلوک معنوی (تفویض، تسلیم و رضا)؛
- ۹ هماهنگ ساختن تدریجی انگیزه‌ها و خواسته‌ها با قوانین خداوند متعال در اثر ایجاد هماهنگی با قوانین متعالی معنوی؛
- ۱۰ تعادل در ابعاد مختلف زندگی فردی، اجتماعی، روانی و معنوی؛
- ۱۱ پیوند تدریجی فرد به خود متعالی و حرکت به سوی خود شکوفایی تمام عیار در زندگی.

## شکر الهی

شکر در لغت به معنای سپاسگزاری و ثنا گفتن بر احسان کسی است. شکر در اصطلاح به معنای آن است که بندگان خدا، نعمت‌هایی را که خداوند به آنها بخشیده است در همان راهی مصرف کنند که برای آن به وجود آمده‌اند. امام صادق (علیه السلام) می‌فرماید: شکر نعمت، دوری جستن از محرمات است.

شکر خدا، تنها عملی زبانی نیست بلکه عقیده، اخلاق و عملی است که سبب می‌شود انسان همواره به یاد خداوند باشد و از تلاش برای تزکیه نفس خویش و کسب کمالات و خیرات دست بردارد. شکرگزاری، مقامی والا است و وصول به این مقام برای هر کسی میسر نیست و باید از خداوند توفیق شکرگزاری را طلب نمود. در اهمیت این مقام همین بس که شیطان، تهدید می‌کند که نخواهد گذاشت بندگان خدا سپاسگزار او باشند.

## مراتب شکر

- ۱ شکر قلبی: رضایت و خشنودی قلبی از نعمت‌های خدا و دوری از ناسپاسی قلبی است.
- ۲ شکر زبانی: اظهار زبانی تشکر از خدا مثل الحمد لله، شکر الله و حفظ زبان از غیبت، دروغ، تهمت و غیره و مدح و حمد خداوند به خاطر نعمات است.

۳ شکر عملی: درک اینکه نعمات الهی با چه هدفی به ما عطا شده است و آنها را در مسیر همان هدف استفاده کنیم. این شکر، نمونه کامل شده شکر زبانی و قلبی است.

■ زیباترین صورت شکر الهی، نماز است.

## چگونگی تدریس

هنرآموز سعی کند تا آنجایی که ممکن است کمتر با امر و دستور، هنرجویان را به موضوع این جلسه راغب سازد. فطرت بیدار نوجوانان در این سنین در پی شیوه‌ای متفاوت برای درک خداوند است. در شروع هر فعالیتی از هنرجویان بخواهد از تمسخر افکار و احساسات سایر هنرجویان در پاسخ به فعالیت‌ها خودداری کنند. سعی شود هنرجویان آن گونه که با قلب خود درک می‌کنند، خدا را در فعالیت‌های خواسته شده توصیف کنند و بدین شکل بدون اجبار، مشتاق به خداوند و نزدیکی به او گردند تا روابطی سالم و سازنده با خود و مردم (به عنوان بندگان خدا) و طبیعت (به عنوان نعمت خدا) داشته باشند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌های این درس، به گونه‌ای هستند که پاسخگویی به آنها به صورت فردی است. اما بعد از فرصتی که به هنرجویان برای پاسخ‌گویی داده می‌شود باید تمامی هنرجویان در مورد پاسخ‌های خود به هر فعالیت، صحبت نمایند. هر چند این صحبت، بسیار کوتاه باشد. روش‌های مرسوم یادگیری در مدرسه، اغلب بسیار منفعلانه است و از دانش‌آموزان انتظار می‌رود که گوش کنند، یاد بگیرند و به خاطر بسپارند. اما یادگیری مشارکتی با خلق فضایی که در آن، آموزش و یادگیری میان هنرجویان اتفاق می‌افتد و آنها را به فرایند یادگیری ترغیب می‌کند به طوری که اعضا برای رسیدن به اهداف گروه با یکدیگر مشارکت می‌کنند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** در شروع جلسه به کمک این فعالیت تلاش می‌شود که هنرجویان به شکلی ساده از طریق موقعیت‌های بیان شده، لحظه‌هایی را که توانسته‌اند ارتباط قلبی و روحی با خداوند برقرار کنند به خاطر آورده و آمادگی روانی لازم را کسب کنند.

**پاسخ:** جواب‌ها بدون شک با هم متفاوت هستند و البته تمامی این جواب‌های متفاوت درست و قابل قبول هستند. چون درک و برداشت افراد در این مورد می‌تواند متفاوت باشد.



گروهی را که قبلاً تشکیل شده است حفظ نمایید و پاسخ به این فعالیت را شروع کنید.

**هدف:** هر دو قسمت این فعالیت سعی دارد به هنرجویان نشان دهد که خداوند بهترین دوستی است که انسان می‌تواند داشته باشد. بدین شکل، نسل نوجوان دور از معنویات و غرق دنیای مادی پیشرفت و تکنولوژی و سرعت، نگاهی جدید و عمیق نسبت به خداوند یافته و تکیه‌گاه روحی قابل اعتمادی را تجربه خواهد نمود که بدون شک در موفقیت‌های آتی او و داشتن احساس امیدواری به زندگی در او بسیار تأثیرگذار خواهد بود.

**پاسخ:** پاسخ‌ها متفاوت و البته صحیح خواهد بود. شاید برخی از هنرجویان از خاطرات و تجربیات خود در مورد الطافی که خداوند به آنها داشته است، سخن بگویند. اما نهایتاً همه یکدیگر را مجاب می‌کنند که خداوند، بهترین دوست انسان است.

آنچه هنرآموز در پایان گفت‌وگوی گروهی هنرجویان بیان می‌کند این است که خداوند، آفرینندهٔ انسان است. هیچ خالقی به اذیت شدن مخلوق خود رضایت نمی‌دهد. چنان که شما زمانی که وسیله یا کاردستی درست می‌کنید، نهایت مراقبت را از آن می‌کنید که مبادا آسیبی ببیند. حتی یک گلدان گل در منزل یا حیوان خانگی را به شدت از خطرات و آسیب‌ها حفظ می‌کنید. پس در نظر داشته باشید که خداوند چه مهر و محبتی نسبت به شما دارد چنان که خداوند حتی در مورد بندگان خطاکار خود می‌فرماید: «اگر بندگان گناهکارم بدانند که چقدر مشتاق توبه و بازگشت آنان هستم از شدت شوق می‌مردند». چنین خالقی تنها دوستی است که هرگز از او خیانت و بی‌وفایی نخواهید دید. پس ما نیز باید دوستی و محبت خدا را سرلوحهٔ همهٔ دوستی‌ها و کارهای خود قرار دهیم. البته صرف ادعای دوستی با خداوند کافی نیست بلکه باید با اجتناب از گناهان و معاصی و با اطاعت از دستورات الهی و عمل به آنها (یعنی عمل به قرآن و تعالیم آن) و دوستی و پیوند و اطاعت از دوستان خدا (یعنی پیامبر اکرم ﷺ و ائمه اطهار علیهم‌السلام) و مؤمنین صالح و نیکوکار و والدین گرامی خود و دوری از فاسقان و منافقان و بدکاران)، دوستی خود با خدا را ثابت کنیم و در جهت رضای او گام برداریم.



**هدف:** در سنین نوجوانی به خصوص در مورد نسل جدید، شکوه و شکایت از شرایط، زیاد است و اغلب این شکایات در مورد مسائل ساده‌ای است که اصلاً جایی برای شکوه از آنها نیست. مثل اینکه چرا من آن کفش خاص را ندارم؟ چرا دوچرخهٔ دوستم بهتر از من است؟ و مواردی از این قبیل. این فعالیت با بیان ماجرای سعی دارد به هنرجویان موقعیتی را نشان دهد که تصور آن هم وحشتناک است اما قهرمان این داستان برخورد خاص و شجاعانه‌ای با آن نشان می‌دهد.

هنرجو، بدون شک داستان‌های بسیاری از معجزات الهی در اوقات خاصی از سال مثل شب‌های قدر یا ماه محرم و غیره را شنیده است و این فعالیت، تلنگر دوباره‌ای است برای به خاطر آوردن چنین اوقاتی از سال که سبب می‌شوند افراد به‌گونه‌ای متفاوت خداوند را درک کنند.

این فعالیت، سعی دارد هنرجویان را متوجه سازد که با وجود خداوند و توکل به او جایی برای ناامیدی و افسردگی باقی نمی‌ماند و حتی در سخت‌ترین شرایط هم

خداوند، کنار ما است و توکل به او بهترین‌ها را در سخت‌ترین شرایط برای ما رقم خواهد زد.

**پاسخ:** فراموش نمودن خداوند، برابر با ناامیدی و افسردگی تنگی و فشار مشکلات و در نهایت خود فراموشی است. این اتفاق حتی برای یک فرد معمولی واقعاً وحشتناک است چه رسد به یک ورزشکار حرفه‌ای با مدال‌های طلا!!  
سلمان، در شب قدر با نزدیکی قلبی به خداوند و دوستی دوباره با خداوند توانست دوران افسردگی و ناامیدی را به سرعت پشت سر نهاده و با توکل به خداوند، بار دیگر از سایر ارزش‌های وجودی خودش بهره‌برد و به مقام قهرمانی دست یابد.

فعالیت  
غیرکلاسی ۱



**هدف:** تجربه عبادات شبانه‌روزی و چشیدن لذت آنها توسط هنرجویان مخصوصاً همراه جمع و در مسجد هدف اصلی این فعالیت است. بدون شک انجام فرایض دینی آن هم در مکان‌های مقدس و همراه با مردم، احساس و معنویت افراد را به شکلی عمیق‌تر تحت تأثیر قرار خواهد داد.

**پاسخ:** از تجربه خود و سایر هنرجویان از نماز و سایر ادعیه و عبادات الهی، آن هم در مکان‌های پاک و مقدس مثل مسجد و به همراه جماعت و آثار و برکات آن، برای هنرجویان نمونه‌هایی ذکر کنید و از این طریق، آنها را به خواندن نماز آن هم به جماعت و در مسجد، ترغیب و تشویق کنید تا آنها نیز با حضور در مساجد و ارتباط مفید و مؤثر با مؤمنین و روحانی محل به تجارب خوشایندی برسند و آن را با دیگران و در کلاس به اشتراک بگذارند.

فعالیت  
غیرکلاسی ۲



**پاسخ:** ورزشکاران همیشه بهترین رابطه قلبی را با خداوند برقرار می‌سازند. چرا که از اعماق وجودشان نیازمندی به خدا را احساس می‌کنند. با انجام این فعالیت از یک سو، هنرجو آثار و برکات خاطرات نزدیکی به خداوند را می‌شنود و از سویی دیگر، چون یک ورزشکار، گوینده این موارد است و در جامعه دارای وجهه بالایی است و اغلب نوجوانان در این سن نسبت به آنها و موقعیتشان علاقه شدیدی دارند، حتماً تأثیر بیشتری بر هنرجوی نوجوان خواهد داشت.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** آیا زمانی که از انجام کارها به خاطر خداوند و رضایت او صحبت می‌کنیم، واقعاً به دنبال همین امر هستیم یا در واقع به خاطر خودمان عملی را انجام می‌دهیم؟ با این فعالیت، هنرجو بازگشتی به افکار و احساسات خود خواهد داشت. اعمال خود را بازبینی نموده و از این پس مراقب است که تمام اعمالش را به خاطر خداوند و با خلوص نیت انجام دهد. در نتیجه هیچ‌وقت به خاطر تشکر نکردن دیگران از او یا پاداش نگرفتن، عصبانی یا ناراحت نخواهد شد.

**پاسخ:** سعی کنید هنرجویان را به بیان پاسخ‌هایشان برای سایرین ترغیب نمایید. هیچ پاسخی مورد مؤاخذة و تمسخر قرار نگیرد. بحث را به سمت ریا در انجام اعمال نیز می‌توان سوق داد. در نهایت هنرآموز بیان می‌کند که گاهی ممکن است رضایت خداوند را در خواسته‌هایمان فراموش کنیم اما باید سعی نماییم تا همیشه در پی کسب خواسته و رضایت خداوند باشیم. در رابطه با قسمت سوم سؤال، هنرآموز

بیان کند که اگر زمانی عملی را انجام دادید که شایسته تقدیر و قدردانی بود اما مورد تقدیر و قدردانی قرار نرفتید و با این وجود، ناراحت نشدید و از اطرافیانتان به خداوند، شکوه و شکایت نمودید و از ناشناس باقی ماندن، خرسند بودید و از خداوند به خاطر همان شرایط هم تشکر نمودید، می‌توانید ادعا کنید که واقعا به خاطر خدا و رضای او کاری را انجام داده‌اید.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** ترغیب نمودن هنرجویان به تفکر در مورد الطاف و نعمات بی‌کرانی است که خداوند به آنها عطا نموده‌است تا با مقایسه داشته‌های فراوانشان در مقابل نداشته‌های اندکشان، حتی گاهی شرمنده شوند و بدین شکل از زندگی خود رضایت یابند و شکوه و شکایت‌ها را کنار بگذارند.

**پاسخ:** پاسخ‌ها متفاوت خواهد بود. نمونه‌هایی در جدول زیر بیان شده است.

نداشته‌ها	ردیف	داشته‌ها	ردیف
فوت یکی از اعضای خانواده یا عدم دسترسی به یک مرکز تفریحی مثل پارک، باشگاه و...	۱	همه منابع طبیعی مانند آب، هوا، کوه‌ها، جنگل‌ها، ماه، خورشید، ستاره‌ها، گیاهان و انواع نوشیدنی‌ها و خوردنی‌ها	۱
نقص در یکی از اعضای بدن یا قطع آن	۲	سلامتی (دست، پا، چشم و...)	۲
دوچرخه / موتورسیکلت / اتومبیل	۳	خانواده و سرپناه و کسانی که دوستتان دارند	۳
کفش گران قیمت	۴	پدر و مادر	۴
پول زیاد	۵	امکان تحصیل	۵
خانه بزرگ و مجلل	۶	آرامش در زندگی	۶

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان، به طور خاص به نقش خداوند و الطاف او در حوزه درس و رشته‌ای که می‌خوانند، توجه نمایند تا بیشتر و بهتر شکرگزار خداوند باشند.  
**پاسخ:** پاسخ‌ها، متفاوت خواهند بود. نمونه‌هایی در جدول زیر، بیان شده است.

رشته‌ها	نقش خدا و ارتباط آن
حمل و نقل	سلامت راننده و بی‌خطر رسیدن به مقصد با حفظ آرامش ناشی از ارتباط با خدا
حسابداری	تنظیم دقیق حساب‌ها و حقوق کارکنان شرکت و تنظیم درست و دقیق دفاتر مالیاتی با حفظ حقوق مردم با ایمان و باور به خداوند و آرامش ناشی از آن
تربیت بدنی	برنده شدن در مسابقات ورزشی با توکل به خداوند و استعانت از الطاف الهی
تربیت کودک	توان روحی و صبری که خداوند برای تربیت کودک به فرد می‌دهد. دفع خطری که کودک تحت تعلیم شما را تهدید کرده است.



## درس ۱۴ مخاطب شناسی

### علت و اهمیت آموزش این درس

وقتی از مخاطب سخن می‌گوییم و در پی شناخت او هستیم، پیش‌فرض‌های ما چیست؟ از شناخت او چه هدفی داریم؟ این پرسش‌ها، پاسخ‌های متفاوتی دارند و هر پاسخ، الزاماتی برای ما به دنبال خواهد داشت و ما را با گونه‌ای از مخاطب و مخاطب شناسی روبه‌رو خواهد کرد. رمز موفقیت و دستیابی به هر موضوع ارزشمندی شناخت کافی از آن است. هر قدر موضوع، پیچیدگی بیشتری داشته باشد، شناخت از آن باید عمیق‌تر، گسترده‌تر و مطمئن‌تر باشد. از آنجا که انسان پیچیده‌ترین موجود بر روی کرهٔ خاکی به شمار می‌رود، شناخت او به عنوان مخاطب هم به همان اندازه دشوارتر می‌شود. «مخاطب‌شناسی» به معنای شناخت گیرندهٔ پیام به عنوان عنصری از فرایند ارتباط است و دارای چنان اهمیتی می‌باشد که روابط بدون این مبحث نه تنها توجیه‌پذیر نبوده، بلکه سبب ناکامی از وقوع ارتباطی مؤثر خواهد شد. دلایل گوناگونی برای ارتباط یا مخاطب واقع شدن وجود دارد از جمله رسیدن به حقوق گوناگون خود، انجام مسئولیت‌ها در مقابل دیگران، هدایت و راهیابی، گذراندن وقت یا سرگرمی، نیاز اطلاعاتی، نیازهای اجتماعی، نیازهای غیراجتماعی، خدماتی، تبلیغاتی و ... .

### دانش هنر آموز

#### ویژگی‌های شخصیتی

مفهوم «شخصیت» تعریف سختی دارد. در زبان عامیانه، کلمهٔ شخصیت معانی مختلفی دارد. مثلاً در لغت‌نامهٔ دهخدا معانی زیر برای آن ذکر شده است: شرافت، رفعت، نجابت و بزرگواری. وقتی می‌گوییم فلانی آدم با شخصیتی است، منظور این است که مقام و منزلتی دارد، مورد احترام دیگران است، کارهای ناشایست انجام نمی‌دهد، قدرت تصمیم‌گیری دارد، با سواد است، شجاعت دارد، متملق نیست و از این چنین القاب. در روان‌شناسی اصطلاح شخصیت به هیچ یک از این معانی نیست بلکه معنی آن سبک رابطه و رفتار یک فرد است، بنابراین، هر فرد سبک خود یعنی شخصیت خاص خود را دارد که از او انسانی واحد و منحصر به فرد می‌سازد. همان‌گونه که انسان‌ها از نظر ظاهری مانند سخن گفتن، راه رفتن،

لباس پوشیدن و غیره با یکدیگر متفاوت هستند، از نظر شخصیتی نیز با یکدیگر تفاوت دارند.

براساس تست شخصیت مایرز-بریگز، چهار مقوله با دو بعد شخصیتی متضاد وجود دارند که برای درک شخصیت باید آنها را بشناسیم. این مقوله‌ها عبارت‌اند از: ۱- درون‌گرایی در مقابل برون‌گرایی، ۲- حسی در مقابل الهامی (شهودی)، ۳- متفکر در مقابل احساسی ۴- قضاوتی در مقابل دریافتی (ادراکی).

درون‌گرایی و برون‌گرایی تعیین‌کننده این است که شخصیتان تا چه حد معاشرتی است؟ حسی بودن و الهامی بودن یعنی اطلاعات را چگونه پردازش می‌کنید؟ متفکر بودن و احساسی بودن یعنی چگونه تصمیم‌گیری می‌کنید، براساس منطق و واقعیت یا نظر شخصی؟ و در آخر، قضاوتی بودن و دریافتی بودن یعنی چگونه به دنیای بیرون واکنش نشان می‌دهید و با تغییر سازگار می‌شوید؟

**درون‌گرا و برون‌گرا:** درون‌گرایی رفتاری است که با دیدگاه درونی - ذهنی همراه است. برای فرد درون‌گرا، زندگی ذهنی جذابیت بالایی دارد و یا اینکه فرد درون‌گرا از خلوت کردن با خودش انرژی می‌گیرد و در تعامل با دیگران، انرژی خود را از دست می‌دهد. افراد درون‌گرا، علاقه و تمایل به داشتن حلقه دوستی کوچک با میزان اعتماد بالا دارند و معمولاً در یک زمان، فقط یک کار مشخص را انجام می‌دهند و از انجام فعالیت‌های متعدد به صورت هم‌زمان اجتناب می‌کنند. برخی درون‌گرایی و خجالتی بودن را با یکدیگر اشتباه می‌گیرند و به اشتباه به جای هم استفاده می‌کنند، در حالی که فرد خجالتی از رابطه و تعامل با دیگران هراس دارد اما فرد درون‌گرا، صرفاً تنها بودن را، به در جمع بودن ترجیح می‌دهد. مطالعات نشان می‌دهد ۳۹٪ تا ۵۸٪ از درون‌گرایی و برون‌گرایی افراد، براساس وراثت مشخص می‌گردد. علاوه بر این تحقیق، گزارش‌های متعددی وجود دارد که نشان می‌دهد ساختار فیزیولوژیک مغز و حتی میزان خون در گردش در بخش‌های مختلف مغز، در مورد درون‌گرایان و برون‌گرایان متفاوت است.

هنگامی که توجه به اشیا و امور خارج چنان شدید باشد که افعال ارادی و سایر اعمال اساسی آدمی نتیجه ارزیابی ذهنی نباشد، بلکه معلول مناسبات امور و عوامل خارجی باشد، برون‌گرایی خوانده می‌شود. از میان دو صفت درون‌گرایی و برون‌گرایی نمی‌توان یکی را به دیگری ترجیح داد. متوجه باشید که این دو نوع شخصیت کاملاً طبیعی و نرمال می‌باشند. برون‌گرایان به سوی جهان عینی متمایل هستند و درون‌گرایان به سوی جهان ذهنی و غیر عینی.

**متفکر:** افرادی که این کنش در آنها قوی‌تر است می‌کوشند جهان را با استدلال بشناسند و به روابط منطقی جهان توجه دارند.

**احساسی:** افرادی که این کنش در آنها مسلط است می‌کوشند جهان را با

۱- Myers-briggs type indicator

احساسات خوشایند و ناخوشایندی که از تجربه‌های خود دارند بشناسند.

**حسی:** این افراد جهان را آن‌چنان که هست تجربه می‌کنند.

**الهامی:** افرادی که این کنش در آنها قوی‌تر است در شناخت جهان، به یک ناخودآگاه یا ادراک درونی توجه دارند و می‌کوشند به نیروی نهانی موجود در اشیا پی ببرند.

در ادامه بر اساس انتخاب‌های ۴ تایی از مقوله‌های فوق، ۱۶ «تیپ شخصیتی» شناسایی شده است که حتماً شخصیت شما با یکی از آنها منطبق است:

**۱ درون‌گرا، الهامی، متفکر، قضاوتی:** حدود ۲ درصد جمعیت چنین شخصیتی دارند و این تیپ شخصیتی از بین کمیاب‌ترین تیپ‌های شخصیتی، سومین رتبه را دارد. این افراد عموماً روشن‌فکر قلمداد می‌شوند. آنها نوآور و منطقی هستند و بینشی عمیق دارند.

**۲ درون‌گرا، الهامی، متفکر، دریافتی:** افرادی که این تیپ شخصیتی را دارند ۳ درصد جمعیت را تشکیل می‌دهند و به منطقی بودن مشهور هستند - یک تیپ شخصیتی که واقعاً کمیاب است - آنها تمایل دارند عقل‌گرا، کم‌گویی و گزیده‌گویی و خیال‌پرداز باشند.

**۳ برون‌گرا، الهامی، متفکر، قضاوتی:** فردی که چنین شخصیتی دارد، فرمانده است، آدم‌ها برای این شخص به عنوان راهنما احترام زیادی قائل هستند. آدم‌هایی که این تیپ شخصیتی را دارند به شدت عقل‌گرا هستند و تفکری راهبردی، منطقی و کارآمد را به نمایش می‌گذارند. آنها تمایل دارند معاشرتی و مستقل باشند.

**۴ برون‌گرا، الهامی، متفکر، دریافتی:** این آدم‌ها به خاطر مهارتشان در مباحثه و جست‌وجوی حقیقت مشهور هستند. کسانی که این تیپ شخصیتی را دارند راستگو و صریح هستند و بدون هیچ مشکلی از پس کشمکش برمی‌آیند. آنها مبتکر و پراشتیاق هستند و هر چیزی را زیر سؤال می‌برند.

**۵ درون‌گرا، الهامی، احساسی، قضاوتی:** آدم‌هایی که چنین شخصیتی دارند، مدافع هستند. این کمیاب‌ترین تیپ شخصیتی در دنیا است. مدافع‌ها تمایل دارند تأثیر شگرفی روی دنیا داشته باشند. آنها گرم و مهربان، با ملاحظه، ملایم و عمل‌گرا هستند.

**۶ درون‌گرا، الهامی، احساسی، دریافتی:** کسانی که این تیپ شخصیتی را دارند، آدم‌هایی واسطه، پرشور و توانا هستند که خوبی را در دیگران می‌بینند و هیچ‌کس نمی‌تواند مانند آنها واسطه صلح شود. آنها تمایل دارند شخصیتی هنری و شاعرانه داشته باشند و حساس، ایده‌آل‌گرا و ادراکی هستند.

**۷ برون‌گرا، الهامی، احساسی، قضاوتی:** این گروه بهترین سیاستمدارها خواهند بود. آنها تمایل دارند مربی و معلم‌های فوق‌العاده‌ای باشند. این آدم‌ها مشتاقانه به روشی سازمان‌یافته، ملاحظه‌گرانه و دیپلماتیک رهبری می‌کنند. این

شخصیت‌ها اهل خشونت نیستند.

**۸ برون‌گرا، الهامی، احساسی، دریافتی:** فردی که این شخصیت را دارد بی‌نهایت معاشرتی است. آنها عاشق آدم‌های دیگر هستند و مستعد یافتن راه‌حل برای مشکلات دشوار هستند. این آدم‌ها به خاطر طبع خلاق، خوش‌بین، سرزنده و شوخی که دارند سازمان‌دهنده‌های خوبی هستند.

**۹ درون‌گرا، حسی، متفکر، قضاوتی:** این آدم‌ها تمایل دارند مسئولیت‌پذیرترین، دقیق‌ترین، کنترل‌گرترین گروه این مجموعه باشند. آنها همیشه خواستار واقعیت‌ها، شواهد و حقیقت هستند. این آدم‌ها قاضی و وکیل‌های فوق‌العاده‌ای می‌شوند. آنها تمایل دارند تحلیل‌گر و تودار، اما واقع‌گرا و صادق باشند.

**۱۰ درون‌گرا، حسی، احساسی، قضاوتی:** این شخصیت، ابرقهرمان همهٔ تیپ‌های شخصیتی مختلف است. هیچ چیز نمی‌تواند مانع محافظت این آدم‌ها از دوستان و اموالشان شود. آنها به هر نحو که بتوانند به جامعهٔ خود خدمت می‌کنند و تمایل دارند آدم‌هایی گرم و مهربان، کامل و بی‌نقص و ملایم باشند.

**۱۱ برون‌گرا، حسی، متفکر، قضاوتی:** شعار این آدم‌ها باید این باشد: «اگر می‌خواهی زنده بمانی فرار کن». آنها تمایل دارند سرسخت و خیلی قوی باشند و مدیر اجرایی و اعضای کابینهٔ خوبی می‌شوند. بسیاری از رئیس‌جمهورها از این دسته هستند. آنها آدم‌هایی معاشرتی، واقع‌گرا و کارآمد هستند.

**۱۲ برون‌گرا، حسی، احساسی، قضاوتی:** این آدم‌ها برون‌گراترین شخصیت‌های این مجموعه هستند. آنها آدم‌هایی معاشرتی، بامزه، قابل اطمینان، صمیمی و سازمان‌یافته هستند. این آدم‌ها بهترین پرستاران و بهترین معلم‌ها می‌شوند. آنها به روش‌هایی واقعاً بی‌عیب و نقص ارتباط برقرار می‌کنند.

**۱۳ درون‌گرا، حسی، متفکر، دریافتی:** آدم‌هایی که این شخصیت را دارند در یادگیری از همهٔ شخصیت‌های دیگر بهتر هستند. آنها عاشق یادگرفتن چیزهای جدید هستند و خیلی زود مطالب را می‌گیرند. این آدم‌ها تمایل دارند کمی مرموز باشند، اما انرژی ناگهانی بروز می‌دهند. آنها به اقدام‌گرایی دارند و مستقل هستند.

**۱۴ درون‌گرا، حسی، احساسی، دریافتی:** آدم‌هایی با این شخصیت، ماجراجو هستند. آنها شورش‌گروه هستند. از زندگی لذت می‌برند و با هر چیزی که در اختیار دارند تشکیلات را به چالش می‌کشند. اما با این وجود، انعطاف‌پذیر، ملایم، حساس و مشوق و پرورش‌دهنده هستند.

**۱۵ برون‌گرا، حسی، متفکر، دریافتی:** کسانی که این تیپ شخصیتی را دارند معاشرت‌جویانی هستند که عاشق لیگ‌های ورزشی، محافل باهمی و رفقای پیاده‌روی‌شان هستند. از گفت‌وگوهای سرگرم‌کننده لذت می‌برند و اغلب بهترین دوست همه هستند. آنها تمایل دارند معاشرتی، واقع‌گرا و غریزی باشند.

**۱۶ برون‌گرا، حسی، احساسی، دریافتی:** فردی با این شخصیت سرگرم‌کننده

است. بی حوصلگی روی این آدم‌ها تأثیری ندارد. آنها به میهمانی نشاط می‌دهند و تقریباً می‌توانند در هر گروهی خودشان را جا بدهند. آنها انسان‌هایی مهربان، شوخ‌طبع، صمیمی، انعطاف‌پذیر و پراشتیاق هستند.

## چگونگی تدریس

ابتدا با توجه به متن، ویژگی شخصی را توضیح داده و از هنرجویانی که تیپ شخصیتی مطابق با موارد تدریس دارند در شناخت ویژگی‌ها کمک بگیرید و بعد از تدریس کامل، هنرآموزان را درگیر بحث کلاسی کرده و به انجام فعالیت‌های کلاسی بپردازید.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌های این بخش مربوط به شناخت مخاطب و خود به هدف برقراری ارتباط مؤثر است و نباید ویژگی‌های شخصی و حریم خصوصی هنرجویان را فاش کند و لازم است پس از تدریس فعالیت‌ها را به صورت گروهی انجام داد.

## پاسخ به فعالیت‌ها

**هدف:** شناخت بیشتر هنرجویان از آینده‌کاری رشته خود و همچنین آشنایی با روحیات و نحوه تعامل مناسب برای آن شغل و مشتریان حرفه مربوطه.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** آشنایی بیشتر هنرجویان با انواع ویژگی‌های شخصیتی و شناخت هنرجویان از شخصیت خود.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** درک این مطلب از سوی هنرجویان که برقراری ارتباط در اجتماع با افراد و شخصیت‌های مختلف، متفاوت است.

فعالیت  
کلاسی ۳

**پاسخ:** برای صحبت با فرهاد نباید از ابتدا به او گفت که رفتارش غلط است چون او حالت هجومی به خود گرفته و دیگر به حرف شما گوش نمی‌دهد. به حرف‌های او گوش دهید، ارزش‌ها را به او یادآوری کنید و زمانی که از نظر روانی آماده‌گی ندارد نباید با او صحبت کرد.



فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** آشنایی بیشتر هنرجویان با قشرهای مختلف حاضر و اینکه در مواقع استرس‌زا چگونه باید با افراد مختلف که از نظر سنی، تحصیلات و غیره با هم متفاوت هستند برخورد کرد.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** آشنایی هنرجویان با واقعیت‌های تلخ و شیرین اطراف و افزایش مهارت آنها در برقراری ارتباطی مفید و مؤثر در همه عرصه‌های ارتباطی.

## درس ۱۵ ارتباط با خانواده

### اهمیت و چرایی آموزش ارتباط با خانواده

انسان موجودی اجتماعی است و زیربنای اولیهٔ مدنیت و جامعه‌پذیری افراد، از نهاد مقدس خانواده شروع می‌شود. خانواده به لحاظ قدرت، اولین و از نظر گستردگی، جهان شمول‌ترین سازمان یا نهاد اجتماعی در جامعه است. خانواده زیربنای همهٔ جوامع بزرگ انسانی است و در استحکام روابط اجتماعی و رشد و تعالی فرد از اعضای جامعه نقش بنیادین دارد. در سراسر تاریخ بشر، خانواده حتی قبل از تولد فرزندان همیشه عامل اصلی تربیت و جامعه‌پذیری فرزندان بوده است. پس از تولد فرزند نیز خانواده برای دوره‌ای نسبتاً طولانی، تنها گروهی است که با او تماس گسترده دارد. به همین دلیل خانواده نقش عمده‌ای در شکل دادن باورها و ارزش‌های فرزندان دارد و از عوامل مؤثر در بروز رفتار و تکوین شخصیت افراد است. به هر حال شکل و ارتباط اعضای خانواده باید به‌گونه‌ای باشد که بتواند احتیاجات اساسی فرزندان را در زمینه‌های گوناگون جسمانی و روانی تأمین کرده و نقش خود را در جامعه‌پذیری و تربیت اجتماعی فرزندان به خوبی ایفا نماید.

بر این اساس داشتن رابطهٔ خوب با والدین برای همه به‌خصوص نوجوانان، بسیار حائز اهمیت است. بسیاری از مشکلات اخلاقی و اجتماعی که برای خانواده‌ها پیش می‌آید ناشی از عدم ارتباط مناسب بین والدین و فرزندان است. همان‌طور که والدین از فرزندان خود گله‌ها و انتظارات فراوانی دارند، فرزندان به‌خصوص نوجوانان نیز از والدین خود گله‌ها و انتظاراتی دارند که باید به آنها توجه شود تا روابط سالم بین اعضای خانواده، زمینه‌ساز تحقق حیات طیبه و جامعه‌ای رشدیافته و سالم شود. شیوهٔ اعمال قدرت، کنترل همه‌جانبه، عدم توجه به نظرات نوجوان، انتظارات غیرواقعی، وضع قانون در لحظه و انتقادپذیری از مواردی هستند که از نظر نوجوانان، سبب تعارض آنها با والدینشان می‌شوند؛ همان‌طور که تبلی و سهل‌انگاری، زیاده‌خواهی، سرپیچی و طغیان، قانون‌گریزی و مواردی از این قبیل گله‌هایی است که والدین از فرزندان خود دارند. در صورتی که نوجوان نتواند آزادانه احساسات، نگرانی‌ها و اضطراب‌های خود را بدون احساس ترس یا طرد شدن از ناحیهٔ والدین با آنها در میان بگذارد، نوعی ناامنی روانی در وی پدید خواهد آمد که مهم‌ترین علت بروز ناهنجاری‌های رفتاری و عاطفی است. حتی مصرف مواد مخدر نیز به‌صورت جدی و در حد بسیاری به نوع رابطهٔ نوجوان با والدین، وابسته است.

همان طور که روابط غیر صمیمانه بین فرزندان و والدین از مهم ترین علل گرایش نوجوانان به بزهکاری است، نوع رابطه فرزندان با والدین نیز در افزایش عزت نفس آنها مؤثر است. برای تضمین بهداشت روانی و کسب هویت و استقلال فرزندان، سالم ترین راه این است که روابط نوجوان با والدین، دائمی و صمیمی باشد. آنچه که برای فرزندان در دوره نوجوانی رخ می دهد، دگرگونی و تغییر ماهیت روابط بین آنها و والدینشان است. رابطه بین والدین و فرزندان در دوره نوجوانی از حالت قدرتمندانه و نامتقارن به رابطه ای متقارن و متعادل تغییر یافته است. نوجوانان خواهان رابطه کریمانه ای با والدین خود هستند اما متقابلاً انتظار دارند والدینشان نیز رشد و بلوغ آنها را بپذیرند و کمتر با آنها به صورت کودکانی که نیاز به مراقبت و راهنمایی دارند برخورد کنند. احترام قائل شدن برای نوجوانان و پذیرفتن رشد و بلوغ آنها از سوی والدین به این معناست که آنها را بپذیرند و بدانند که چه موقع و چگونه از فرزندان خود سؤال کنند یا پیشنهاد و نظری را ارائه نمایند. بعضی از والدین و نوجوانان در دام الگویی تعقیب کننده و فاصله گیرنده، گرفتار می شوند. در این الگو هر چه والدین، بیشتر، نوجوان را تعقیب و کنترل کنند، نوجوان بیشتر از والدین فاصله می گیرد.

در دوران نوجوانی داشتن رابطه نزدیک و محبت آمیز با اشخاص مؤثر در زندگی، غالباً برای آنها ایجاد رضایت می کند و خانواده همواره یکی از کانون های گرم و محبت زا بوده است. نیاز به مهربانی و محبت شامل دوست داشتن و دوست داشته شدن می شود که در همه سنین عمر ادامه دارد و کمبود یا فقدان آن تأثیرات سوء و ضایعات جبران ناپذیری در روح افراد به وجود می آورد و روابط آنها را با دیگران تحت تأثیر قرار می دهد.

کمبود محبت چون اکثراً همراه با تحقیر و کوچک شدن فرد است، در او ایجاد عقده حقارت می کند و وی را حسود و کینه توز می نماید و یا باعث ایجاد احساس تنهایی و انزوا می گردد. بنابراین اگر فرزندان از محبت در کانون خانواده سیراب نشوند، آن را در خارج از خانواده جست و جو می نمایند که زمینه بسیاری از فریب ها و انحراف ها از همین جا فراهم می شود. «محبت کلامی» به فرزندان و اظهار آن از سوی والدین مانند ارضای نیازهای زیستی و بدنی برای آنها آرام بخش می باشد. کودکان و نوجوانان، آینده سازان کشور هستند و رسیدگی به مسائل و مشکلات آنها از وقوع حوادث ناگوار بعدی مانند ترک تحصیل، فرار از خانه، پیوستن به گروه های بزهکار و غیر اینها که ناشی از خلأ عاطفی می باشند، جلوگیری می کند.

با وجود میلیون ها جوان و نوجوان در کشور ما که نیروی محرکه و پویای جامعه را تشکیل می دهند، باید با آموزش روش های ارتباط مناسب آنها با والدین، آنها را به افرادی مثبت در جامعه تبدیل نمود تا زمینه های رشد و توسعه کشور را فراهم سازند.



احسان و تکریم والدین از موضوعات اساسی در ارتباط با خانواده است که دارای نموده‌های مختلفی است<sup>۱</sup>:

### الف) نموده‌های گفتاری:

- ۱ رعایت ادب در گفتار:** در برابر آنها کمترین سخنی که دلیل بر ناراحتی از آنها و یا بی‌میلی و تنفر باشد نباید بر زبان جاری شود (حتی یک آف).
- ۲ قدردانی از والدین:** با توجه به اینکه پدر و مادر یکی از مجاری فیض و رحمت خدا و از مهم‌ترین نعمت‌های او و نماد نیکی و احسان به فرزندان هستند و از جان و مال خود برای پرورش فرزندان صرف می‌کنند، سزاوارترین انسان‌ها برای احترام و قدردانی هستند و بهترین احترام و قدرشناسی، محبت و اطاعت از آنها است. بنابراین سپاسگزاری از ایشان در طول سپاسگزاری از خداوند قرار می‌گیرد و اجر و پاداشی همانند اجر و پاداش اطاعت الهی دارد.
- ۳ دعا در حق والدین:** یکی از نموده‌های احسان و تکریم والدین، دعا و طلب خیر و رحمت از خداوند متعال برای ایشان است، بنابراین در هنگام دعا و نیایش نباید والدین را فراموش کرد.

### ب) نموده‌های رفتاری:

- ۱ فرمانبرداری از والدین:** اطاعت از والدین برای جلب رضای خدا و در راستای اجرای امر خدا و وظیفه هر فرزندی است و نافرمانی از ایشان موجب خشم الهی است. پدر و مادر، دلسوزترین و خیرخواه‌ترین افراد در زندگی هر فرد هستند و او را به سمت خیر و صلاح و پیشرفت و سربلندی راهنمایی می‌کنند. پس فرزندان با در نظر گرفتن رضای خدا، باید فرمانبردار والدین خود باشند تا اسباب خشنودی آنان و خدای متعال را فراهم کنند.
- ۲ خدمت به والدین و رفع نیاز آنها:** خدمت به والدین باید با رغبت و همراه با کوچک‌شمردن این خدمات انجام گیرد. چون وجود کمترین اکراه و ناراضی در چهره و یا عمل فرزند سبب آزرده شدن ایشان می‌شود.
- ۳ انفاق به والدین:** حق پدر و مادر از حقوق دیگران بالاتر است. انفاق به پدر و مادر هم انفاق است هم صلهٔ رحم و هم نیکی به ایشان. انفاق به والدین هم شامل امور مادی و هم امور معنوی می‌شود. متأسفانه در اکثر موارد فرزندان با تشکیل خانواده، پدر و مادر را از خود دور می‌کنند و آنها را از یاد می‌برند. خداوند به شدت فرزندان را از این کار نهی می‌کند و به آنان یادآوری می‌کند که والدین خود را

۱- سورهٔ اسراء، آیهٔ ۲۳

فراموش نکنند و آنها را از خود دور نسازند.

**۴ فروتنی نسبت به والدین:** تواضع در برابر والدین باید به گونه‌ای باشد که آنها این فروتنی و خضوع را در فرزند به روشنی ببینند. خداوند در قرآن کریم، سورهٔ اسراء، آیهٔ ۲۴ می‌فرماید: «همیشه پر و بال تواضع و تکریم را با کمال مهربانی نزدشان بگستران». فرزندان در دوران پیری والدین باید در برخورد با ایشان، صبر و بردباری پیشه کنند و بیش از پیش بر مهربانی و عطوفت خود به ایشان بیفزایند. چون که آنها به دلیل شرایط این دوره مانند از دست رفتن توان جسمی و فکری، ممکن است رفتار و یا گفتاری از خود بروز دهند که تحمل آن برای فرزندان سخت باشد و یا ممکن است، نیاز به نگهداری داشته باشند. در چنین شرایطی فرزندان باید هر چه بیشتر در رعایت احوال آنها بکوشند.

امام صادق (علیه السلام) می‌فرماید: چشم‌هایت را جز از روی دلسوزی و مهربانی بر پدر و مادر ندوز و صدایت را بلندتر از صدای آنها مکن، دست‌هایت را بالای دست‌های آنها مبر و جلوتر از آنان راه مرو.<sup>۱</sup>

**۵ خوش رفتاری:** اگر پدر و مادر در حق فرزند کوتاهی کنند و یا احیاناً ظلمی انجام دهند، سبب نمی‌شود که فرزند نیز دربارهٔ آنان به وظیفه‌اش عمل نکند. والدین، مؤمن باشند یا کافر، نیکوکار باشند یا معصیت‌کار در هر حال باید مورد احترام و خوش رفتاری فرزندان قرار گیرند. بنابراین نیکی و احسان به پدر و مادر و فراهم کردن خشنودی آنان در همه حال لازم است و سعادت دنیا و آخرت را برای فرزندان به همراه می‌آورد.

**۶ احترام به والدین:** رعایت احترام به والدین هیچ مرزی ندارد و همهٔ ابعاد رفتاری و اخلاقی فرد را در نهایت تواضع در برمی‌گیرد. انسان در هر مقام و رتبه‌ای باید تکریم و احترام پدر و مادر را از امور واجب بداند و آنان را از خود برتر بداند. بر جای برتر نشاندن، از روش‌های تکریم و احسان به پدر و مادر و احترام نهادن به آنها است.

**۷ نگاه با محبت به والدین:** فرزندان نه فقط باید سخنان و رفتار خود را نسبت به والدین نرم و آرام کنند بلکه باید با نگاه محبت‌آمیز به ایشان نظر نمایند تا جایی که نگاه با محبت به والدین «عبادت الهی» شمرده می‌شود.

**۸ نگهداری از والدین در کهنسالی:** پیری، دورانی است که پدر و مادر، ضعیف و از کار افتاده شده و بیش از گذشته به فرزند خویش نیاز دارند. در چنین مواقعی فرزند نباید به پدر و مادر پیر خود بداخلاقی، کم‌حوصلگی و یا اظهار خستگی کند و پدر و مادر پیر او نباید احساس کنند که فرزندشان از خدمت کردن به آنان خسته شده است.

**۹ حفظ شخصیت و رعایت حقوق والدین:** یکی از مصادیق مهم در تکریم و

۱- بحار الانوار، ج ۷۴، ص ۷۹.

احسان والدین، حفظ شخصیت و رعایت حقوق آنها است. تا جایی که در قرآن کریم بیان شده است که فرزندان حتی قبل از سن بلوغ برای ورود به اتاق والدین در ساعاتی از شبانه روز باید از آنها کسب اجازه کنند.<sup>۱</sup>

### روش‌هایی برای ارتباط کلامی موفق در خانواده:

خانواده‌هایی که ارتباط کلامی خوب و مناسبی در آنها حاکم است، خانواده‌های موفقی هستند. خانواده‌هایی که ارتباط کلامی مؤثری دارند، قوانین زیر را برای ارتباط موفق خود عنوان می‌کنند:

۱ بیشتر ارتباطات کلامی در خانواده‌های موفق، خود انگیخته و خودجوش است.  
۲ اعضای خانواده‌های موفق درک می‌کنند که ارتباط کلامی صحیح، دو وجه دارد:

(الف) خوب حرف زدن و حرف خوب زدن؛

(ب) خوب شنیدن و گوش دادن فعال.

خانواده‌های موفق علاوه بر اینکه در ارتباط با یکدیگر از سخنان خوب و مفید استفاده می‌کنند و روش گفتاری خوب و توأم با ادب و احترام دارند، به صحبت‌های یکدیگر نیز به خوبی و همراه با توجه گوش می‌دهند.

گوش دادن به صحبت‌های یکدیگر، رابطه بین افراد را مستحکم‌تر می‌کند، چون توجه و احترام را می‌رساند. خانواده‌های موفق، شنونده‌های خوب و فعالی هستند و به این ترتیب درک آنها از یکدیگر عمیق‌تر می‌شود.

۳ در خانواده‌های موفق، بزرگ‌ترها مخصوصاً والدین سعی می‌کنند، الگوی موفقی برای یکایک اعضای خانواده باشند و با آنها رابطه‌ای صمیمانه برقرار کنند.

۴ افراد خانواده موفق از وجود هم لذت می‌برند. شاید مهم‌ترین رمز موفقیت در این خانواده‌ها، لذت بردن آنها از حضور با هم در محیط خانواده باشد.

۵ اعضای خانواده موفق برای دست‌یافتن به جادوی اشتراک مساعی، عملاً تفاوت‌های یکدیگر را ارج می‌نهند و قادر هستند که صادقانه بگویند: دید متفاوت ما از دنیای اطراف، نقطه قوتی در روابط بین ما است و ما مکمل یکدیگر هستیم.

## چگونگی تدریس

هنرآموز در هر قسمت از این درس سعی کند که مسائل بیان شده را بدون القای حس تحکم و اجبار به هنرجویان یادآور شود. نوجوانان هنرجو، از وظایف خود در قبال والدین و خانواده در زمینه ارتباط و احترام آگاه هستند، اما تغییرات جسمی و روانی و حس استقلال طلبی، آنها را تا حدودی سرکش می‌سازد. این درس در

پی‌آن است که حس احترام به اعضای خانواده و ارتباط مناسب بین آنها را در صورتی که در فطرت نوجوان به خواب رفته‌است، بیدار سازد. پس هنرآموز باید در مقام یک مبشّر و منذر و بدون اجبار و ترساندن و با روشی پیامبرگونه، تنها به بیان وظایف و نحوهٔ درست ارتباط با خانواده و والدین بپردازد تا وجدان پاک نوجوان، خود این مسئله را پذیرفته و عملی سازد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

اغلب فعالیت‌ها در این درس موقعیت‌های مختلفی را تداعی می‌کنند که یک نوجوان ممکن است آنها را تجربه کرده باشد یا در آینده با آنها روبه‌رو شود. در هر صورت، هدف از این فعالیت‌ها، تفهیم هر قسمت از درس با تصور آن از سوی نوجوان در مورد خویش است. حتی اگر فعالیت‌ها، فردی باشند، هنرآموز باید تمامی هنرجویان را ترغیب به پاسخ‌گویی کند و هیچ هنرجویی، به‌عنوان عضو غیرفعال در کلاس حاضر نباشد. در مورد فعالیت‌های گروهی از سرگروه‌ها خواسته شود تا نقش مشوق را در مورد اعضای گروه بازی نموده و همه را با احترام، به شرکت در بحث گروهی ترغیب کنند و در پایان مهلت تعیین شده، نتایج را بین تمامی اعضای کلاس به اشتراک و بحث بگذارید. این روش از چند جهت برای هنرجویان مفید است: ۱- نیرو و حمایت مثبتی برای یادگرفتن مهارت‌ها و مطالب درسی میان همسالان ایجاد می‌کند. ۲- مهارت‌های لازم برای کار در گروه‌های کوچک و همچنین مهارت‌های میان فردی را پرورش می‌دهد. ۳- مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی فردی را تشویق می‌کند. ۴- بستر لازم را برای یادگیری و تمرین مهارت‌های اجتماعی فراهم می‌کند. توانایی انجام فعالیت‌های مشارکتی و گروهی، مهارتی بسیار مهم است که معمولاً در فرایند آموزش رسمی نادیده گرفته می‌شود.

## پاسخ به فعالیت‌ها:

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** متوجه ساختن هنرجویان به مسئولیت‌های سنگین و زحمات فراوانی است که والدین برای آنها متحمل می‌شوند. چون اطرافیان اغلب افراد، مسئولیت‌هایی را به‌طور دائم و مستمر و بدون چشمداشت انجام می‌دهند، فراموش می‌کنند که چه لطف بزرگی ورای نقش خودشان نسبت به آنها دارند، والدین نیز چنین وضعیتی دارند. فرزندان معمولاً زحمات پدر و مادر را به‌عنوان وظیفه و مسئولیت آنها می‌شناسند. این فعالیت، هشداری است به نوجوانانی که متوجه زحمات دل‌سوزانهٔ والدین خود نیستند و آنها را از این غفلت خارج ساخته و نسبت به پدر و مادر، قدردان می‌سازد.

**پاسخ:** پاسخ‌ها، متفاوت و البته همه قابل قبول هستند.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** اکثر نوجوانان از این مسئله شکایت دارند که والدین آنها به قول‌هایی که به آنها می‌دهند، عمل نمی‌کنند ولی دائماً از آنها متوقع هستند. این فعالیت، زمینه‌ای را فراهم می‌کند تا هنرجو به‌عنوان شخص ثالث، چنین ماجرابی را از خارج میدان بنگرد و در نتیجه خودش نیز به تفکر وادار شود تا نگاهی دوباره به تجربه مشابهی که در این زمینه داشته است بیندازد و متوجه شود که والدین با همه وجودشان مشتاق هستند به قول‌هایشان عمل کنند، اما بعضی مواقع پیش می‌آید که از این امر، ناتوان می‌گردند. با پاسخگویی به این فعالیت، شاید بسیاری از هنرجویان از رفتار ناشایستی که در چنین موقعیت‌هایی با والدین خود داشته‌اند، پشیمان گردند.

**پاسخ:** حسین باید شرایط و وضعیت پدرش را درک کند. پدر او همان‌طور که در فعالیت به آن اشاره شده است، بسیار زحمتکش است. مشکل این است که وضعیت درآمدی پدر، مناسب نیست و پدر، خود از این موضوع شرم‌منده است. حسین در این شرایط باید از مطرح نمودن این موضوع با پدرش خودداری کند تا به غرور و شخصیت پدرش لطمه‌ای وارد نشود. از طرفی قولی که پدر به او داده بود سبب شده است تا او بهترین هنرجوی کلاس شود و این مسئله ارزش زیادی دارد.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان با انجام این فعالیت آموزش می‌بینند تا خود تلاش کنند و راه درآمد مناسبی به دست آورند و از این طریق به استقلال مالی برسند و بتوانند حتی کمکی برای خانواده باشند. نوجوانی که توانایی کسب درآمد مشروع حتی به مقدار کم را دارد، نشان می‌دهد که قابل اطمینان بوده و می‌تواند در خانواده به‌عنوان عضوی مؤثر در تصمیم‌گیری‌ها شرکت کند و به رسمیت شناخته شود.

**پاسخ:** همان‌گونه که در هدف فعالیت بیان شد نوجوانی که توان کسب درآمد مشروع را در این سن داشته‌باشد، فردی مسئولیت‌پذیر شناخته می‌شود و در نتیجه از سوی والدین و سایر بزرگ‌ترها به‌عنوان فردی قابل اعتماد شناخته شده و حتی طرف مشورت آنها نیز قرار می‌گیرد. در مورد فهمیده نیز این مسئله صادق است و او با اعمال و رفتار به‌جا و موجهی که دارد به همه نشان می‌دهد که شایستگی اعتماد را دارد و در نتیجه رابطه خوبی با والدین خود خواهد داشت.

فعالیت  
غیر کلاسی ۲



**هدف:** درک بسیاری از مسائل با دیدن تصاویر و فیلم‌های مرتبط با آنها برای افراد آسان‌تر است.

فیلم بچه‌های آسمان، گذشت و عطف‌ت نسبت به اعضای خانواده را در لحظه لحظه ساعات خود به بیننده منتقل می‌کند. هنرجویان را به دیدن فیلم و سپس تحلیل آنچه آموخته‌اند، ترغیب کنید.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** با انجام این فعالیت، هنرجویان برای کمک به اعضای خانواده خود مخصوصاً در شرایط سخت ترغیب می‌شوند.

**پاسخ:** جمشید اگر واقعاً به فکر اعضای خانواده خود باشد، حاضر می‌شود دوچرخه‌اش را فروخته و با پول آن به برادرش پرویز کمک کند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان به صورت گروهی و مشارکتی در گروه‌ها، با انتخاب هر یک از انواع خانواده، به بحث در مورد خانواده انتخابی خود بپردازند. این فعالیت، ذهن هنرجویان را به تأمل وادار می‌سازد تا طبق ویژگی‌های بیان شده از هر خانواده بتوانند شخصیت و ویژگی‌های فرزندی را که در آن خانواده تربیت و رشد می‌یابد درک نموده و بر اساس آن ویژگی‌ها بتوانند گرایش نوجوان تربیت شده در آن خانواده‌ها را به ناهنجاری‌های اجتماعی و بزهکاری حدس بزنند.

**پاسخ:** فرزندان تربیت شده در خانواده‌های قاطع، فرزندان سالمی خواهند بود. احتمال دارد فرزندان خانواده‌های مستبد در پیداکردن مسیر زندگی خود دچار اشتباه شوند. مثلاً از خانه فرار کنند. احتمال بزهکاری، رفتارهای ناپه‌نجان اجتماعی و اعتیاد به مصرف مواد مخدر در فرزندان خانواده‌های سهل‌گیر بیشتر است.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** وادار ساختن هنرجویان به تفکر و تأمل تا خودشان رفتار خود را به قضاوت بنشینند و بدون اینکه لازم باشد کسی برداشت اشتباه آنها را از استقلال در اعمالشان به آنها بنمایاند، تعیین کنند که کدام رفتار و تصمیم و عمل آنها به معنای استقلال است و کدام یک نیست.

**پاسخ:** جواب‌ها متفاوت و همه قابل قبول هستند. در جدول زیر نمونه‌هایی بیان شده است.

چه مواردی شامل استقلال است	چه مواردی شامل استقلال نیست
من با درآمد تابستانم بخشی از وسایل تحصیلی‌ام را خریداری کردم.	بدون مشورت خانواده، با دوستانم به مسافرت رفتم.
از طریق مشورت با پدرم به عنوان کارآموز در یک کارگاه نجاری مشغول به کار شدم.	بدون مشورت با والدینم، به عنوان پیک برای فردی کار می‌کنم.
رشته تحصیلی خودم را انتخاب کردم.	به همراه دوستم برای میهمانی به منزل فردی ناشناس رفتم.
با مشورت والدینم، پس‌انداز خود را در یک شرکت سرمایه‌گذاری کردم.	بدون اطلاع والدینم، پس‌انداز خود را به شخصی ناشناس دادم تا به کمک آن، وام مناسبی برای شروع یک شغل خوب دریافت کنم.

## درس ۱۶ ارتباط با جهان خلقت

### علت و اهمیت آموزش این درس

در بینش دینی، انسان نه تنها از طریق عناصر مادی، بلکه از طریق کلام و نهایتاً از طریق خداوند با عالم طبیعت پیوند دارد. قرآن کریم طبیعت و عناصر آن را به عنوان آیات الهی معرفی می‌کند و از آنها به عنوان ابزار و وسیله شناخت اصول اساسی دین اسلام استفاده می‌کند. قرآن کریم به عنوان منبع الهام همه تعالیم اسلامی، توجهی خاص به طبیعت و عناصر طبیعی دارد. در قرآن کریم افزون بر ۷۵۰ آیه به پدیده‌های طبیعی اشاره شده است و بیش از ده درصد آیات این کتاب به موضوع طبیعت اختصاص یافته است. تعالیم اسلامی، نگرش ویژه و منحصر به فردی به طبیعت و رابطه انسان با طبیعت داشته است. این تعالیم سراسر زمین را مسجد و محل عبادت می‌داند.

امام علی علیه السلام پیرامون نحوه برخورد با دنیا و نعمت‌های آن به عنوان ابزاری برای رسیدن به هدف و مقصد، سفارش‌های فراوانی دارد که مبنی بر استفاده مطلوب از آنهاست. همان‌گونه که اشاره شد به نحوه تعامل با دنیا و نعمت‌های آن، اخلاق زیست‌محیطی می‌گویند؛ اخلاق محیط‌زیست اسلامی مبتنی بر عدالت در رفتار و تعامل با محیط پیرامونی است و گستره رفتار عادلانه، نه تنها به انسان محدود نشده است، بلکه به تمام ارکان جهان هستی جاندار و بی‌جان تسری پیدا کرده است. در نظام هستی، همه موجودات در تسخیر خداوند قرار دارند و از آن خداوند هستند و به‌سوی او در حرکت و جنب‌وجوش‌اند. بر این اساس، اخلاق زیست‌محیطی بر تبیین رفتار، نوع نگاه و نیز تحدید و تعیین وظایف انسان در برابر عناصر تشکیل‌دهنده محیط (طبیعت و پدیده‌های پیرامونی مانند گیاهان، پرندگان و حیوانات و...) مبتنی است. حضرت علی علیه السلام در قبال مسئولیت انسان‌ها در برابر حیوان، نبات و جماد فرموده‌اند: در رفتار با بندگان خدا و آبادی‌های او تقوای الهی پیشه کنید؛ زیرا شما حتی در مورد اماکن زمین و چهارپایان مسئول خواهید بود!

### دانشی هنر آموز

#### ۱- نحوه ارتباط اخلاقی با درختان و گیاهان و...

حضرت علی علیه السلام در خطبه ۹۱ نهج البلاغه، فلسفه هبوط آدم را آبادانی زمین معرفی

کرده و می‌فرماید: «هنگامی که خداوند زمین را آماده سکونت نمود و فرمان خویش را جاری ساخت، آدم علیه السلام را از میان مخلوقاتش برگزید... پس از توبه، او را از بهشت به زمین فرستاد تا با نسل خود زمین را آباد سازند و بدین وسیله حجت را بر بندگان تمام کرد». در نامه ۲۴ نهج البلاغه نیز به درختکاری و حفاظت از درختان نخل توصیه نموده و می‌فرماید: «... با کسانی که این اموال در دست آنهاست شرط می‌کنم اصل مال را حفظ کرده، تنها از میوه و درآمدش بخورند و انفاق کنند و هرگز نهال‌های درخت خرما را نفروشند تا همه این سرزمین یکپارچه به گونه‌ای زیر درختان خرما قرار گیرد که راه یافتن در آن دشوار شود». در این سخنان امام علیه السلام بر دو نکته تأکید شده است:

۱- نگاه اقتصادی به زمین و درختان و تأکید بر انتفاع از میوه و ثمره و حفظ اصل آنها.

۲- تأکید بر یکپارچه سازی مزارع کشاورزی که در دنیای معاصر در بخش کشاورزی به آن توصیه می‌شود. (نگاه زیباشناسانه به درختان، علاوه بر استفاده از میوه و فایده‌های مادی آنها).

به عبارت دیگر، حضرت معتقد است که افزون بر میوه‌دهی و نقش اقتصادی، از درختان می‌توان برای لذت‌بخشی چشم و ایجاد آسایش روحی و روانی نیز بهره‌مند شد. آن‌چنان که در جای دیگر در خطبه ۹۱ می‌فرماید: زمین به وسیله باغ‌های زیبا همگان را به سرور و شادی دعوت کرده و لباس نازک گلبرگ‌ها که بر خود پوشید، هر بیننده‌ای را به شگفتی واداشت و با زینت و زیوری که از گلوبند گل‌های گوناگون، فخرکنان خود را آراست، هر بیننده‌ای را به وجد آورد و فراورده‌های گیاهی را توشه و غذای انسان و روزی حیوانات قرار داد و...

■ **فواید گیاهان و گونه‌های گیاهی، دارویی و... برای انسان:** مهم‌ترین بخش از طبیعت و محیط‌زیست، گیاهان هستند که به صورت‌های مختلف به انسان‌ها خدمت می‌کنند. اکسیژن و هوای پاک، زیبایی‌های چشم‌نواز، استفاده‌های غذایی، دارویی، علمی، تهیه لباس و پوشاک، ساخت و ساز سرپناه و وسایل مورد استفاده در کار و زندگی روزانه و غیر اینها بخشی از فواید گیاهان است.

■ **وظایف انسان در مقابل گیاهان و گونه‌های گیاهی:** انسان در مقابل استفاده‌ای که از گونه‌های مختلف گیاهی دارد باید از آنها عبرت گرفته و محافظ آنها باشد. انسان در مقابل گیاهان و گونه‌های گیاهی، دارویی و... مسئول است و باید به شکل بهینه از آنها استفاده کند، بدین معنا که سبب تخریب یا آلودگی آنها نشود و در استفاده از آنها اسراف نرزد و حقوق دیگران و نسل‌های آینده را ضایع نسازد.



## ۲- نحوه ارتباط اخلاقی با حیوانات

اخیراً گروه‌های طرفدار حقوق حیوانات به وجود آمده‌اند و معتقدند حیوانات دارای حقوق قانونی و اخلاقی معینی هستند و هیچ‌کس حق ندارد به حیوانات صدمه وارد سازد، آنها را مورد آزار و اذیت قرار دهد و حقوق آنها را نادیده انگارد. در حالی که اسلام قرن‌ها پیش با لطافت و دقت تمام به این مسئله مهم توجه کرده است. حضرت علی علیه السلام در نامه‌ای به یکی از کارگزاران مسئول گرفتن زکات، ضمن تأکید بر رعایت حقوق انسان‌ها، به چگونگی رعایت حقوق حیوانات می‌پردازد و در نامه ۲۵ نهج البلاغه می‌فرماید: چنانچه مؤدیان زکات تمایل داشتند زکات شتر و گوسفندان را بپردازند این‌گونه عمل کنید: «میان ماده شتر و بچه شیرخوارش جدایی نیفکن و ماده را چندان ندوشان که شیرش اندک ماند و به بچه‌اش زیان رسد» و نیز می‌فرمایند: به هنگام ورود به میان حیوانات مانند کسی که بر رمه و حیوانات، چیرگی و تسلط و قصد آزار و اذیت آنها را دارد، وارد نشو. حضرت در خصوص عدالت در رفتار با حیوانات می‌فرماید: چنانچه از حیوان به عنوان مرکب استفاده شد، نباید آن را خسته کرد. امام علیه السلام در ادامه بر رعایت عدالت میان حیوانات نیز تأکید کرده و می‌فرمایند: «میان آن شتر مرکوب و سایر شتران عدالت را برقرار ساز و شتر خسته را آسوده گردان و آن را که کمتر آسیب دیده یا از رفتن ناتوان گردیده آرام بران». همچنین بر تغذیه حیوانات و سیراب کردن و استراحت دادن به آنها نیز سفارش اکید می‌کند. امام علیه السلام بر رعایت حقوق حیواناتی که در دست غیرمالکان آنها هستند و سود مستقیمی برای نگهداری‌کنندگان ندارند، حساسیت بیشتری نشان می‌دهد. نکته قابل توجه اینکه حضرت، حفظ و رعایت حقوق حیوانات را به نظام دینی و الهی نسبت می‌دهد و برای این کار اجر و مزد اخروی و معنوی قائل می‌شوند: «فَإِنَّ ذَلِكَ أَعْظَمُ لِإِجْرِكَ، وَأَقْرَبُ لِرُشْدِكَ، إِنْ شَاءَ اللَّهُ». در همان نامه، امیرالمؤمنین علی علیه السلام به حیوانات بیمار و شکسته پا و پیر و فرسوده نیز توجه داشته و تأکید می‌کند از گرفتن آنها به جای زکات پرهیز کنید زیرا این کار مستلزم حرکت دادن و طی راه‌های طولانی است و بی‌تردید چنین حیواناتی در راه اذیت خواهند شد. امام علی علیه السلام به کارگزارش تأکید می‌کند که حیوانات را به فردی خیرخواه و مهربان و درستکار و امین بسپارد تا آنها را آزار ندهد: «و بر آنها مگمار جز خیرخواهی مهربان و درستکاری نگاهبان که نه بر آنان درشتی کند و زیان‌شان رساند و نه مانده‌شان سازد و نه خسته‌شان گرداند». حقوق حیوانات و عدالت نسبت به آنها در سیره علوی تا آنجا مورد تأکید و سفارش است و اهمیت دارد که حضرت در مقابل تمام هستی و اقالیم هفت‌گانه، حاضر به گرفتن پوست جوی از دهان مورچه‌ای به ظلم و ناروا نیست. در حدیثی از حضرت امیر درباره ذبح گوسفند چنین آمده است: «گوسفند را نزد گوسفند و شتر را نزد شتر ذبح مکن در حالی که آن دیگری به او می‌نگرد»؛ یعنی احساسات حیوانات را نیز باید در نظر گرفت. همچنین در خطبه ۱۶۵، حضرت

به وصف پرندگان، به ویژه طاووس می‌پردازد و در حقیقت با این خطبه می‌خواهد بشر را به شگفتی‌های جهان خلقت و قدرت لایزال خالق متوجه و متنبه کند و به تفکر در ملکوت مالک هستی وادارد.

امام علی (علیه السلام) به صورت جزئی‌تر و دقیق‌تر طاووس و خلقت آن را یکی از زیست‌کنندگان محیط پیرامونی انسان مطرح می‌کند. بدیهی است اهتمام آن حضرت به طاووس و دیگر پرندگان، تنبیه، هشدار و تأکیدی است بر حمایت همه‌جانبه بشر از این موجودات زیست‌محیطی و پرهیز از آزار و اذیت و تخریب و هلاک آنها. ایشان بشر را به تدبّر و تفکّر در خلقت ریزترین موجودات دعوت می‌کند و آنها را وادار می‌سازد تا از ریزترین موجودات به عظمت و قدرت خالق نظام هستی پی ببرند.

انسان همان‌طور که در برابر خداوند مسئول است، در برابر مخلوقات او نیز مسئولیت دارد. حضرت امیر (علیه السلام) موجودات و حیوانات و پرندگان و به‌طور کلی محیط زیست را عناصری به هم پیوسته و مکمل یکدیگر می‌داند که به رغم اختلاف‌ها و تفاوت‌ها، ارزش ذاتی یکسانی در نظام هستی دارند. همه موجودات سنگین و سبک، نیرومند و ضعیف، در اصول حیات و هستی یکسانند و خلقت آسمان و هوا و باد و آب یکی است.

■ **فواید حیوانات برای انسان:** حیوانات به شکل‌های مختلف در خدمت انسان‌ها هستند از جمله: تأمین خوراک، پوشاک، نگهبانی، حمل‌ونقل، تفریح و سواری، پژوهش‌های دارویی و درمانی و غیر اینها.

■ **وظایف انسان در مقابل حیوانات:** حیوانات دارای حقوق قانونی و اخلاقی معینی هستند آنها نباید مورد صدمه و اذیت و آزار قرار بگیرند. استفاده از حیوانات در پژوهش‌های دارویی و درمانی نیز کمک بسیاری در حل مشکلات مرتبط با سلامت انسان کرده است. رسالت انسانی بشر اقتضا می‌کند در تمامی مراحل این پژوهش‌ها سعی کند که تا حد ممکن حقوق حیواناتی که یاری‌دهنده انسان در دستیابی به روش‌های تشخیصی و درمانی هستند، حفظ گردد. حیوانات مدتی است که تحت حمایت بیانیه جهانی حقوق حیوانات قرار دارند و مواد قانونی این اعلامیه، حامی حقوق آنهاست.

#### بیانیه جهانی حقوق حیوانات

بیانیه جهانی حقوق حیوانات رسماً در تاریخ ۱۵ اکتبر سال ۱۹۷۸ در شورای مرکزی یونسکو در شهر پاریس اعلان گردید. مفاد این بیانیه توسط اتحادیه بین‌المللی حقوق حیوانات در سال ۱۹۸۹ مورد تجدید نظر قرار گرفت و در سال ۱۹۹۰ به رئیس مجمع عمومی یونسکو تسلیم گردید و در همان سال منتشر شد. این بیانیه، شامل ۱۰ ماده است که در زیر به تعدادی از آنها اشاره شده است.

ماده ۳: ۱- حیوانات نباید در معرض برخوردهای بد و اعمال بی‌رحمانه قرار گیرند.

۲- اگر نیاز به کشتن حیوانی باشد این عمل باید آنی، بدون درد و بدون درک حیوان صورت گیرد. ۳- با جسد یک حیوان با شایستگی باید برخورد شود. ماده ۴: ۱- حیوانات وحشی حق زندگی و تولید مثل آزادانه در محیط طبیعی زیستگاهشان را دارند. ۲- محرومیت طولانی مدت از آزادی برای حیوانات وحشی، شکار کردن و ماهی گرفتن تجربی به عنوان سرگرمی و نیز هرگونه استفاده از حیوانات وحشی به دلایلی که حیاتی نباشد مغایر با این حق بنیادی است.

### ۳- نحوه ارتباط اخلاقی با جمادات

امام علی (علیه السلام) همه پدیده‌های پیرامون و محیط زیست را نشانه‌های روشن پروردگار می‌داند و در خطبه ۱۸۶ می‌فرماید: «پس اندیشه کن در آفتاب و ماه، درخت و گیاه، آب و سنگ، اختلاف شب و روز، جوشش دریاها، فراوانی کوه‌ها، بلندی قله‌ها، گوناگونی لغت‌ها و تفاوت زبان‌ها که نشانه‌های روشن پروردگارند. پس وای بر آن کس که تقدیرکننده را نپذیرد و تدبیرکننده را انکار کند».

آبادانی زمین یکی از موازیدی است که در نهج البلاغه بدان توجه شده است. امام علی (علیه السلام) میان گرفتن خراج و آبادانی ارتباط تنگاتنگی را لحاظ می‌کند؛ ایشان معتقد است گرفتن خراج باید به گونه‌ای باشد که به زمین و کشت و محصول آسیب نرساند. حضرت در نامه ۵۳ نهج البلاغه تنگدستی ساکنان زمین را باعث ویرانی آن می‌داند و در این میان، نقش والیان و کارگزاران را مهم و برجسته معرفی می‌کند و می‌فرماید: «... و زمین جز با تنگدستی ساکنان آن ویران نشود. مردم شهرها هنگامی تنگدست گردند که والیان روی به گردآوری مال آرند...». حضرت حتی در دعای طلب باران در خطبه ۱۶۷ نهج البلاغه به آبادانی و سرسبزی و گیاهان و حیوانات توجه می‌کند و می‌فرماید:

«خداوندا کوه‌های ما از بی‌آبی شکاف خورده و زمین ما غبارآلود و دام‌های ما در آغل‌های خود سرگردانند و چون زن بچه مرده فریاد می‌کنند... خدایا بارانی ده که بسیار ببارد تا زمین‌های بلند ما پر گیاه شود و در زمین‌های پست روان گردد و نعمت‌های فراوان در اطراف ما گسترش یابد تا با آن میوه‌های ما بسیار، گله‌های ما زنده و فراوان و سرزمین‌های دورتر از ما بهره‌مند گردند... خدایا بارانی ده دانه درشت که پیایی برای سیراب شدن گیاهان ما ببارد».

■ **فواید جمادات برای انسان:** جمادات از جمله میز، کاغذ، صندلی، سنگ، چوب، کوه، آب، سوخت، منابع طبیعی و... همگی در خدمت انسان قرار دارند و کمک‌دهنده انسان برای رسیدن به موفقیت و پیشرفت در عرصه زندگی و در نتیجه ابزار و وسایلی برای رسیدن انسان به هدف غایی خود هستند.

■ **وظایف انسان در مقابل جمادات:** استفاده صحیح و درست از آنها، صرفه‌جویی در استفاده از آنها، به جا آوردن شکر الهی، امکان استفاده از آنها برای افراد دیگر و نسل‌های دیگر، به کار بردن آنها در جهت سوددهی به خود، دیگران و جامعه، عدم

به کارگیری آنها در جهت فساد، جرم و جنایات و خودداری از تخریب سرزمین به همراه انسان‌های ساکن آن و حفظ منابع طبیعی و خدادادی آن و... بخشی از وظایف ما در مقابل جمادات است. یکی از مسائلی که هم می‌توان آن را در بحث جمادات و هم طبیعت و محیط‌زیست، مورد نظر قرار داد، مسئلهٔ بازیافت و مصرف بهینهٔ انرژی‌ها است. بدین شکل هم انرژی برای آیندگان حفظ می‌شود و هم از آسیب و آلودگی محیط‌زیست کاسته می‌شود.

#### ۴- ارتباط با متافیزیک

متافیزیک، از دو بخش «متا» به معنی «ورا»، «فرا»، «ماوراء» و «بعد» و کلمهٔ «فیزیک» به معنای «طبیعت» تشکیل شده است. منظور از طبیعت، دنیایی است، که در حال حاضر در آن زندگی می‌کنیم و آن را احساس و ادراک می‌نماییم. بنابراین متافیزیک، به معنای امور غیرطبیعی و غیرمادی است و شامل بخش‌هایی از جهان بی‌کران هستی و موجوداتی می‌شود که از حوزهٔ ادراک حواس پنجگانهٔ انسان‌ها خارج هستند. قرار گرفتن در مسیر متافیزیک، نقطهٔ شروعی است که منتهی به معرفت و شناخت خداوند می‌شود. مباحث متافیزیک، شامل چهار دسته‌اند که عبارت‌اند از:

- ۱ مبانی متافیزیک:** شناخت فیزیک و متافیزیک، زمان و مکان، ماده و انرژی و توضیح نقش آنها در فیزیک و متافیزیک است.
- ۲ عوالم متافیزیک:** بخش‌هایی از جهان هستی که از حوزهٔ ادراک حواس پنجگانهٔ انسان‌ها خارج هستند مثل: عالم ملکوت، عالم برزخ، عالم قیامت.
- ۳ دانش متافیزیک:** یافتن پاسخ سؤالاتی چون فلسفهٔ خلقت انسان و جهان، وضع انسان در قبل و بعد از این جهان و مسائلی از این قبیل است.
- ۴ موجودات متافیزیک:** فرشتگان، ارواح، ابعاد ماورایی انسان و شاید موجودات دیگری که انسان‌ها از وجود آنها بی‌خبر هستند.

#### چگونگی تدریس

مطالب این درس بسیار با اهمیت و با ارزش است زیرا اصلاح رابطهٔ انسان با سایر مخلوقات الهی، در واقع به معنای رعایت حق الله، حق الناس و حق النفس است و از سوی دیگر هر نوع ظلم و ستم نسبت به مخلوقات الهی و استفادهٔ نامطلوب از آنها در واقع خروج از مسیر ایمان، عدالت و اخلاق است و آثار منفی آن مستقیماً و در درجهٔ اول به خود فرد و در درجهٔ دوم به دیگران آسیب می‌رساند. زیرا خداوند همهٔ مخلوقات را در مسیر کمال و سعادت و رفاه و آسایش ما انسان‌ها آفریده است

و هر رابطه نامناسبی با آنها، ظلم و جنایت محسوب می‌شود. بنابراین اهمیت این درس را با گفتار ساده و مثال‌های متنوع به هنرجویان منتقل کنید.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

از هنرجویان بخواهید به صورت گروهی و با مشارکت همه اعضا فعالیت‌ها را انجام دهند. برای انجام فعالیت‌ها و افزایش مهارت هنرجویان در اصلاح رابطه خود با سایر مخلوقات الهی، آنها را راهنمایی و مساعدت فرمایید.

### پاسخ به فعالیت‌ها

**هدف:** درک اهمیت ارتباط با خلقت

**پاسخ:** محور پاسخ‌ها آزاد باشد و از هنرجویان بخواهید به صورت گروهی و با مشارکت یکدیگر شعارهای مناسب و پرمحتوا را با استفاده از قوه تفکر و خلاقیت خود بنویسند. سپس بهترین آنها را انتخاب و در هنرستان نصب کنند.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** درک فواید گیاهان و پی بردن به اهمیت آنها

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید با مشورت والدین، بزرگ‌ترهای فامیل یا با جست‌وجو در کتب و منابع معتبر فعالیت را پاسخ دهند.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** درک اهمیت حفظ طبیعت و محیط زیست و فواید آن برای انسان‌ها

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید به صورت گروهی فعالیت را پاسخ دهند. آلوده کردن هوا از طریق خودروهای فرسوده، تردد خودروهای تک سرنشین در خیابان، عدم استفاده از سوخت پاک، تخریب درختان و تأمین نشدن اکسیژن کافی و لازم، وارد کردن فاضلاب‌های صنعتی، خانگی و بیمارستانی در آب‌ها، ریختن زباله‌ها مخصوصاً زباله‌های غیرقابل بازیافت در طبیعت، شکار بی‌رویه پرندگان و جانوران، صید غیرقانونی و خارج از فصل آبزیان، روشن کردن آتش در جنگل‌ها و... مواردی از آسیب‌های انسانی به محیط زیست است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** درک اهمیت حفظ محیط زیست و ایجاد رابطه‌ای مفید و مؤثر بین انسان و طبیعت از دوران کودکی.

**پاسخ:**

۱ خانم ستاری می‌تواند با هماهنگی والدین و مسئول مهدکودک اردویی ترتیب دهد و کودکان را از نزدیک با زیبایی‌ها و فواید گل‌ها، درختان، گیاهان و حفظ محیط زیست آشنا کند.

فعالیت  
کلاسی ۳



۲ او می‌تواند با تهیه فیلم، کودکان را با زیبایی‌ها و خواص سالم بودن محیط زیست آشنا کند.

۳ او می‌تواند از بچه‌ها بخواهد که درباره موضوعات مختلفی مانند گل، درخت، جنگل، هوای آلوده و... نقاشی بکشند و هر آنچه در ذهن خود دارند بر روی کاغذ پیاده کنند و از روی نقاشی بچه‌ها، آن را با طبیعت و محیط زیست آشنا کند.

فعالیت  
غیر کلاسی ۲



**هدف:** درک اهمیت حفظ محیط زیست و تقویت احساس مسئولیت انسان‌ها در حفظ بهداشت محیط کار و زندگی.

**پاسخ:** این اقدام با هماهنگی مسئولان هنرستان و مشارکت آگاهانه و اختیاری هنرجویان انجام گیرد.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** درک اهمیت حفظ و نگهداری از حیوانات و رعایت حقوق آنها

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید به صورت گروهی پاسخ فعالیت را بدهند. تجارت پوست، شاخ و عاج حیوانات که به تجارت پرسودی تبدیل شده است منجر به انقراض این حیوانات در زیستگاه طبیعی می‌شود. رعایت حقوق حیوانات بر همه انسان‌ها واجب است و آنها هم حق زندگی بر روی کره زمین را دارند. بنابراین باید برای افراد خاطی مجازات‌های قاطع و پیشگیرانه‌ای در نظر گرفته شود. از طرفی سازمان محیط زیست کشورها باید نظارت، بازرسی و دقت بیشتری برای حمایت از حیوانات مخصوصاً گونه‌های کمیاب داشته باشند.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در ارتباط با خلقت متناسب با هر رشته تحصیلی.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید متناسب با رشته خود و به صورت گروهی و با راهنمایی شما فعالیت را پاسخ دهند.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** درک اهمیت ارتباط مفید و سازنده با جمادات و افزایش مهارت هنرجویان در اصلاح روابط خود با این بخش از مخلوقات الهی متناسب با هر رشته تحصیلی.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید متناسب با رشته خود و به صورت گروهی فعالیت را پاسخ دهند.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در حفظ و نگهداری اموال عمومی و استفاده درست و به اندازه از آنها

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید که به صورت گروهی فعالیت را پاسخ دهند. شکستن صندلی‌ها نتیجه بازی را عوض نمی‌کند. هواداران باید بدانند با این کار فقط منابع و سرمایه‌های ملی را هدر داده‌اند و با این کار به خود و دیگران ظلم کرده‌اند. از طرفی، با این بی‌نظمی و آرامش دیگران را سلب کرده‌اند. کارمندان باید متناسب با محتوای کار خود از کاغذ و سایر اقلام مصرفی استفاده کنند. و بدانند که این کار آنها (اسراف در مصرف کاغذ)، ظلم به خود و دیگران است.



## فصل ۴

### ارتباط مؤثر در کسب و کار



## درس ۱۷ ارتباط در جامعه (۱)

### علت و اهمیت آموزش این درس

ارتباط در گذشته و برای انسان‌های اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته است، زمینه‌ساز فعالیت‌های اجتماعی و سرآغازی برای زندگی اجتماعی نیز بوده است. در هر حال، هیچ نوع ارتباطی جز به دلیل احساس نیاز شدید انسان برای برقراری تعامل اجتماعی به وقوع نمی‌پیوندد. ارتباط، زمینه‌ساز زندگی اجتماعی ماست.

انسان به‌طور ذاتی در طول تاریخ حیات خود در تعامل و ارتباط با دیگران نیازهای خود را برطرف ساخته و هر چه در طول زمان به جلو رفته، دریافته است که این روابط متقابل می‌تواند سبب تأمین بهتر این نیازها گردد؛ در نتیجه، این کنش‌های متقابل، ابعاد گسترده‌تر و پیچیده‌تری پیدا کرده‌اند. اثرات این کنش‌های متقابل تا حدی است که حذف آنها از زندگی غیر ممکن است.

به دنبال شناسایی کنش‌ها، به مجموعه عواملی پی برده‌اند که این عوامل را «سرمایه اجتماعی» نامیده‌اند. انسان، موجودی اجتماعی است و یکی از رسالت‌های انسان در جهان خاکی، ایجاد، گسترش و تداوم بخشیدن به روابط بین فردی است. روابط بین فردی، مهم‌ترین مؤلفه زندگی ما از بدو تولد تا هنگام مرگ است. تداوم حیات و اجتماع، منوط به افزایش کیفیت روابط بین فردی است. به‌طور کلی میزان سرمایه اجتماعی در هر گروه یا جامعه‌ای نشان‌دهنده میزان اعتماد افراد به یکدیگر است. همچنین وجود میزان قابل قبولی از سرمایه اجتماعی موجب تسهیل کنش‌های اجتماعی می‌شود به طوری که در مواقع بحرانی می‌توان برای حل مشکلات از سرمایه اجتماعی به عنوان اصلی‌ترین منبع حل مشکلات و اصلاح فرایندهای موجود سود برد. از این‌رو شناسایی عوامل مؤثر در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی اهمیت بسزایی دارد.

واژه سرمایه اجتماعی در برگیرنده مفاهیمی چون اعتماد، همکاری و همیاری میان اعضای یک گروه یا یک جامعه است که برای دستیابی به هدفی هدایت می‌شوند. سرمایه اجتماعی شامل حجم و کیفیت روابط میان انسان‌هاست که همکاری میان افراد را تسهیل می‌کند. براساس نتایج متعددی که از سال ۱۹۸۸ میلادی در مورد توسعه کشورهای جهان انجام شده است، سرمایه اجتماعی تأثیر عمده‌ای در پیشرفت و توسعه جوامع داشته است.

بنابراین، سرمایه اجتماعی میزان ارتباطات میان افراد و هنجارهای حاکم بر این ارتباطات است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای جامعه می‌شود. مفهوم سرمایه اجتماعی، مفهومی گسترده است و شامل کمیت و کیفیت روابط اجتماعی گوناگون است که میان افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای جامعه برقرار است و موجب افزایش همکاری افراد در راستای تأمین منافع متقابل آنها می‌شود. به عبارتی دیگر منظور از «سرمایه اجتماعی» املاک، دارایی‌های شخصی یا پول نیست بلکه منظور از آن مواردی است همچون حسن نیت، دوستی، حس همدردی و مراودات اجتماعی بین گروهی افراد یا خانواده‌ها که یک واحد اجتماعی را تشکیل می‌دهند. بنابراین اگر شخصی با همسایه‌اش ارتباط مفید و سازنده‌ای برقرار کند و آنها نیز با دیگر همسایگان چنین ارتباطی برقرار کنند، انباشتی از سرمایه اجتماعی به وجود خواهد آمد که نیازهای شخصی و اجتماعی آنان را برآورده خواهد نمود و حتی می‌تواند باعث بهبود چشمگیر کیفیت زندگی در کل آن اجتماع گردد، در حالی که کل اجتماع از همکاری اجزای خود منتفع می‌شود و افراد نیز از مزایایی همچون مساعدت، همدردی و دوستی با همسایگان بهره‌مند خواهند شد. امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام‌بخش میان انسان‌ها و سازمان‌هاست. از این رو در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می‌شود.

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در عصر حاضر برای توسعه، بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم، به سرمایه اجتماعی نیازمندیم زیرا بدون این سرمایه، استفاده از دیگر سرمایه‌ها به‌طور بهینه انجام نخواهد شد. در جامعه‌ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است سایر سرمایه‌ها ابتر می‌مانند و تلف می‌شوند. از این رو موضوع «سرمایه اجتماعی» به عنوان یک اصل اساسی برای نیل به توسعه پایدار محسوب شده و حکومت‌ها و دولت‌مردانی موفق قلمداد می‌شوند که بتوانند با اتخاذ سیاست‌های لازم و ارائه راهکارهای مناسب در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتر نائل شوند.

هر چه مقدار سرمایه اجتماعی در یک جامعه بیشتر باشد، همکاری و هماهنگی میان افراد و گروه‌ها بیشتر است، گردش اطلاعات بهتر صورت می‌گیرد، منابع اقتصادی به‌صورت بهتری به کار برده می‌شود و پیشرفت و توسعه جامعه سریع‌تر انجام می‌شود. شرط لازم برای پیشرفت جامعه، ایجاد روابط گرم، گسترش انسجام اجتماعی، بسط مشارکت اجتماعی و اعتماد متقابل بین فرد و جامعه است. افول سرمایه اجتماعی در هر جامعه، آن جامعه را با مشکلات فرهنگی، سیاسی،

اقتصادی و اجتماعی روبه‌رو می‌کند که در نهایت آن، فروپاشی اجتماعی است. سرمایه اجتماعی مهم‌ترین عاملی است که می‌تواند به تولید امنیت اجتماعی در جامعه کمک کند، هزینه‌های کنترل در جامعه را کاهش دهد و موجب تقویت همبستگی اجتماعی، اعتماد، امنیت اجتماعی و توسعه پایدار شود.

از سرمایه اجتماعی، به‌عنوان زیربنای توسعه اقتصادی هر جامعه یاد می‌کنند. اهمیت سرمایه اجتماعی در توسعه اقتصادی یک جامعه، تا حدی است که می‌توان آن را در شکوفایی اقتصاد تمام جوامع توسعه یافته به‌طور آشکاری مشاهده کرد. سرمایه اجتماعی را در اقتصاد هر کشور می‌توان در اعتماد‌پذیری و روحیه همکاری میان نیروهای انسانی برای رسیدن به اهداف اقتصادی جامعه تعریف کرد. سرمایه اجتماعی ضمن شکل‌دهی به مجموعه قواعد و قوانین اخلاقی و رفتاری هر جامعه، به رفتار افراد نیز شکل می‌دهد و کمک می‌کند تا سرمایه انسانی و سرمایه مادی و اقتصادی بتوانند با هم و در تعامل با یکدیگر، به رشد و پویایی دست یابند.

سرمایه اجتماعی با استفاده از همانندی‌ها و همسانی‌های افراد جامعه از جهات گوناگون باعث ایجاد روحیه اعتماد متقابل می‌شود و در خدمت منافع اقتصادی قرار می‌گیرد و بستر و فضایی ایجاد می‌کند که ضمن کاهش هزینه‌های استفاده از نیروهای انسانی، تعامل بین آنها نیز افزایش یابد. می‌توان از واژه‌هایی مانند: اعتماد، امانت‌داری، نیکوکاری، خیر بودن، صداقت و توجه به ارزش‌های مذهبی در کسب‌وکار به عنوان سرمایه‌های اجتماعی در حوزه اقتصاد یاد کرد که اگر در رفتارها و قواعد و مبادلات اقتصادی و هنجارهای آن حاکم شود، می‌تواند به شکوفایی و پیشرفت اقتصاد کمک نماید. افزایش سرمایه اجتماعی به عنوان درمان مشکلات اجتماعی کنونی است.

سرمایه اجتماعی همچنین ضمن تعدیل روابط، به انسجام و همبستگی و حس اطمینان در جامعه کمک می‌کند و موجب مشارکت نیروهای انسانی و حفظ روابط متقابل آنها با دولت می‌گردد. سرمایه اجتماعی، زیربنای توسعه فرهنگی هر جامعه نیز محسوب می‌شود. بنابراین، برای توسعه فرهنگی هر جامعه باید سرمایه‌های اجتماعی این بخش شناخته شود و مورد بهره‌برداری قرار گیرد. هر چه سرمایه‌های اجتماعی در بخش‌های فرهنگی جامعه تقویت شود، توسعه فرهنگی نیز سرعت بیشتری به خود می‌گیرد و از این رهگذر، رفتار افراد جامعه و نحوه تعاملات آنها قابل پیش‌بینی‌تر می‌شود؛ چرا که افراد در چهارچوب قواعد خاص فرهنگی رفتار می‌کنند و این رفتار حساب شده، منجر به گسترش اعتماد در جامعه می‌شود و با افزایش قابلیت اعتماد در بخش‌های مختلف فرهنگی جامعه، مناسبات اجتماعی و فرهنگی نیز روان‌تر و کم‌هزینه‌تر می‌گردد.

تحقیقات رو به رشد پیرامون سلامتی نشان می‌دهد که وجود سرمایه اجتماعی در شبکه‌های اجتماعی و اجتماعات، حافظ سلامتی است. افرادی که در شبکه یا

اجتماعی غنی از حمایت، اعتماد عمومی، اطلاعات و هنجارها زندگی می‌کنند منابعی در اختیار دارند که بر سلامت آنها اثر مثبت می‌گذارد. به‌طور مثال، یک بیمار سرطانی می‌تواند بدین طریق اطلاعات، پول یا حمایت روانی را که برای درمان و بهبود نیاز دارد به‌دست آورد. سرمایه اجتماعی مشوق اعتماد عمومی و عضویت (در گروه‌ها) نیز هست. بنابراین اگر در جامعه‌ای میزان سرمایه اجتماعی پایین باشد خطر افتادن آن جامعه به وضعیت تلۀ اجتماعی بسیار بالاست. تلۀ اجتماعی نبودن اعتماد و اطمینان متقابل بین مردم، رواج فساد اداری - اقتصادی، گسترش ترس و ناامنی و... می‌باشد.

## دانش هنر آموز

اولین نهاد که در تولید سرمایه اجتماعی نقش به‌سزایی دارد، نهاد «خانواده» است. خانواده، اساسی‌ترین نهاد اجتماعی است که از دید همه ادیان و مذاهب و مکاتب به عنوان نهادی عالی، بسیار با اهمیت و غیر قابل جایگزین تلقی شده است. از دیدگاه اسلام، هیچ بنایی نزد خداوند محبوب‌تر از آن وجود ندارد. خانواده دارای کارکردهای مهمی از جمله: باز تولید نیروی انسانی، تأمین نیازهای عاطفی و سلامت روانی، نقش‌سازنده در تأمین یکپارچگی اجتماعی از طریق جامعه‌پذیری و تربیت فرزندان و ارائه الگوها و هنجارهای اخلاقی و رفتاری می‌باشد. همچنین آماده ساختن فرزندان برای پذیرفتن نقش اقتصادی، فرهنگی، سیاسی، امنیتی، زیست‌محیطی، خانوادگی، دینی و بالاخره نقش اجتماعی خانواده و رابطه این نهاد مهم با «سرمایه اجتماعی» است. برخی اندیشمندان علوم اجتماعی زندگی خانوادگی را به عنوان سنگ بنای سرمایه اجتماعی معرفی نموده‌اند.

در قرآن کریم نیز در ده‌ها آیه از انسان‌ها خواسته شده است که با تبعیت از شریعت اسلام با هم متحد باشند و به دور از تفرقه و اختلاف، زندگی اجتماعی خوبی داشته باشند. از جمله: آیات ۱۵۳ و ۱۵۹ سوره انعام، آیات ۱۰۳ و ۱۰۵ سوره آل عمران و آیه ۴۶ سوره انفال. آیه ۱۰۴ سوره آل عمران مسلمانان را به تشکیل گروه‌هایی برای گسترش کارهای خیر و امر به معروف و نهی از منکر فرا می‌خواند و در آیه ۲ سوره مائده مسلمانان به تعاون و مشارکت گروهی در کارهای خوب و مفید و براساس تقوا دعوت می‌شوند.

## انواع سرمایه اجتماعی

**۱ سرمایه اجتماعی پیوندهنده:** به‌وسیله پیوندهای محکم مشخص می‌شود (چسب اجتماعی). این نوع سرمایه اجتماعی را می‌توان در میان اعضای خانواده یا در میان اعضای یک گروه قومی مشاهده کرد. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی

پیونددهنده، نشان‌دهنده روابطی است که ما با افرادی که شبیه خودمان هستند برقرار کرده‌ایم، مانند روابط در میان اعضای خانواده یا در میان اعضای گروه‌های قومی.

**۲ سرمایه اجتماعی متصل‌کننده:** به وسیله پیوندهای ضعیف‌تر مشخص می‌شوند (روغن اجتماعی). این نوع سرمایه اجتماعی در میان انجمن‌های تجاری، دوستان از گروه‌های قومی مختلف، دوستان دوستان و غیره وجود دارد. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی متصل‌کننده به روابطی اشاره دارد که ما با افرادی که مثل خودمان نیستند برقرار می‌کنیم، همانند برقراری ارتباط با افرادی از پایگاه‌های اجتماعی-اقتصادی مختلف، یا برقراری ارتباط با نسل‌های مختلف و یا با گروه‌های قومی گوناگون. هر چقدر میزان سرمایه اجتماعی متصل‌کننده در جامعه‌ای بالاتر باشد، امکان انجام توافقات و حل اختلافات بیشتر می‌شود.

**۳ سرمایه اجتماعی رابط:** به وسیله ارتباط بین افرادی که در سطوح مختلف اجتماعی و قدرت‌اند، مانند ارتباط بین نخبگان سیاسی و عامه مردم یا ارتباط بین افرادی که متعلق به طبقات مختلف اجتماع هستند، مشخص می‌شود.

انواع مختلف سرمایه اجتماعی با پیامدهای گوناگون اجتماعی و اقتصادی در ارتباط است. برای مثال، سرمایه اجتماعی پیونددهنده، در دوران کودکی و میانسالی خیلی مهم است در حالی که سرمایه اجتماعی متصل‌کننده در دوران بزرگسالی و هنگامی که فرد به دنبال شغل است خیلی مهم است.

## چگونگی تدریس

درس ۱۷ و ۱۸ به مفهوم سرمایه اجتماعی پرداخته است. بنابراین این دو درس جدای از هم نیستند. سرمایه اجتماعی شامل سه بُعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی است. درس ۱۷ به بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی پرداخته است. سعی کنید اهمیت و جایگاه سرمایه اجتماعی را به هنرجویان منتقل کنید و از کاربردها و فواید سرمایه اجتماعی در جامعه و اثرات آن بر فرد، خانواده و ارتباط با دیگران سخن بگویید. همچنین از کاهش سرمایه اجتماعی در جامعه و اثرات نامطلوب آن مانند افزایش آمار طلاق، افزایش اختلافات خانوادگی و اختلاف بین دوستان، اقوام، افزایش کلاهبرداری، افزایش سرعت، افزایش رشوه و... توضیحاتی را بیان کنید. لازم به ذکر است که توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، مذهبی و در نهایت توسعه پایدار جامعه در گرو افزایش سرمایه اجتماعی است.

سرمایه اجتماعی بدنه اصلی پیشرفت و توسعه جامعه محسوب می‌شود. بنابراین هنرجویان را تشویق به مشارکت کلاسی کنید که همکاری و مشارکت آنها با یکدیگر یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی است. از آنها بخواهید مثال‌هایی از همبستگی، همکاری، هماهنگی، اهداف مشترک، خاطرات مشترک و... در خانواده، اقوام و

قبیله‌ها همچنین از آثار آن در ایجاد روابط مناسب و پایدار مطالبی را بیان کنند. این کار باعث می‌شود آنها مفهوم سرمایه اجتماعی را به طور صحیح درک کنند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌ها به گونه‌ای طراحی شده‌اند که هنرجویان متناسب با عنوان درس و اهمیت سرمایه اجتماعی به صورت گروهی پاسخ دهند. بنابراین از آنها بخواهید با همفکری، مشارکت فعالانه هر یک از اعضا و احترام گذاشتن به نظرات یکدیگر در نهایت ادب و رعایت حقوق همدیگر به صورت گروهی فعالیت‌ها را پاسخ دهند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** درک اهمیت نقش سرمایه اجتماعی در موفقیت افراد و افزایش مهارت آنها در این مورد از طریق اصلاح روابط بین افراد و گروه‌ها با یکدیگر.  
**پاسخ:** محور پاسخ بر عهده هنرجویان است و از آنان بخواهید با مشارکت در کلاس فعالیت را پاسخ دهند. از جمله عوامل موفقیت یک تیم ورزشی، کار گروهی، همکاری، هماهنگی، متحد بودن، اعتماد به یکدیگر و... است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** درک اهمیت اعتماد و نقش سازنده آن در حفظ ارتباط مؤثر بین افراد و گروه‌ها.  
**پاسخ:** ۱ از هنرجویان بخواهید به صورت گروهی جدول را مانند نمونه آورده شده تکمیل کنند.

عوامل افزایش اعتماد میان افراد	عوامل کاهش اعتماد میان افراد
۱- یکی بودن گفتار با رفتار فرد	۱- تفاوت بین رفتار و گفتار افراد
۲- گفتن نقص و عیب کالا به مشتری قبل از خرید	۲- پنهان کردن نقص و عیب کالا از مشتری
۳- باور و ایمان به توانایی‌ها و استعدادهاى خود	۳- باور نداشتن به توانایی‌ها و استعدادهاى خود
۴- احترام به یکدیگر و رعایت حقوق دیگران	۴- بی‌احترامی به یکدیگر و رعایت نکردن حقوق دیگران
۵- صدق و راستی در گفتار	۵- دروغ، نیرنگ و فریب

۲ از هنرجویان بخواهید با مشارکت یکدیگر به سؤال پاسخ دهند. افزایش اعتماد در میان افراد جامعه باعث سرعت و سهولت انجام کارها، صحیح انجام شدن کارها، صرفه جویی در زمان و منابع برای انجام کارها، استفاده صحیح از منابع، استفاده از توان فکری و خلاقیت یکدیگر و... است.

۳ صاحبان حرف و مشاغل از طرق گوناگون از جمله موارد زیر می توانند سبب افزایش اعتماد میان افراد شوند:

- کالاها و خدمات خود را با کیفیت و با قیمت مناسب به مردم تحویل دهند.
- به قول و قرارهای خود با مردم و مشتریان عمل کنند.
- معایب و مزایای کالاها و خدمات خود را صادقانه با مشتریان در میان بگذارند.
- عفت چشم و گوش و زبان خود را حفظ کنند و به دیگران همچون عیال و خانواده خود نگاه کنند.
- حقوق دیگران را همچون حقوق خود بدانند و به رعایت آنها پایبند باشند.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در انجام کارهای گروهی و مشارکت و همکاری در کارهای خیر و لذت بردن از نتایج آنها.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید که فعالیت را انجام دهند و از مسئولان هنرستان بخواهید که در این کار گروهی همکاری داشته باشند. وقتی هنرجویان خود درگیر انجام کار گروهی باشند و نتایج کار خود را ملاحظه کنند بهتر می توانند مفهوم وجود سرمایه اجتماعی را درک کنند. یادگیری مفاهیم از طریق انجام کار عملی بهتر و راحت تر صورت می گیرد.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** ملاحظه مستقیم کاهش سرمایه اجتماعی در خانواده‌ها و پیامدهای منفی حاصل از آن.

**پاسخ:** حتماً با هماهنگی مسئولان هنرستان و آسایشگاه سالمندان یا مراکز نگهداری از کودکان بی سرپرست به همراه هنرجویان از این مراکز بازدید کنید و از هنرجویان بخواهید ابعاد سرمایه اجتماعی را مورد بحث و گفت و گو قرار دهند و پیامدهای حاصل از آن را بیان کنند و ملاحظه کنند که کمبود سرمایه اجتماعی مانند نبود همکاری با یکدیگر، کمبود محبت، گذشت، ایثار، احترام و غیره چه آسیب‌هایی می تواند بر خانواده‌ها و جامعه وارد کند. از هنرجویان بخواهید گزارشی ارائه دهند. این فعالیت باعث می شود که هنرجویان علاوه بر یادگیری و انجام رفتار صحیح در آینده خود، آن را به خانواده و دیگران منتقل کنند.

فعالیت  
غیر کلاسی ۲



**هدف:** درک مفهوم سرمایه اجتماعی و تبدیل شدن آن به رفتارهای مثبت و منفی در مدارس، نهادها، سازمان‌ها و مؤسسات مختلف در جامعه.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید فعالیت را به صورت گروهی مورد بحث و گفت و گو قرار دهند. به کار بستن دوربین مدار بسته به معنای اعتماد نداشتن به گفتار و رفتار مربی، اعتماد نداشتن به توانایی‌ها و استعدادها، مربی، اعتماد نداشتن به رفتار دلسوزانه مربی، آگاهی یافتن از رفتار و گفتار کودکان، زیر نظر گرفتن مربی و کودک در مهد کودک و... است.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** درک نتایج حاصل از وجود یا عدم سرمایه اجتماعی در شرکت‌ها و مؤسسات اجتماعی.

**پاسخ:** شرکت الف: همکاری اعضا با یکدیگر و رعایت احترام و ادب و در عین حال رفتار صمیمی آنها با یکدیگر به طوری که هر یک خود را مسئول عدم انجام کار توسط دیگری می‌داند، منجر به سهولت در انجام کارها، استفاده صحیح از منابع، رضایت شغلی هر یک از کارکنان و در نهایت موفقیت کل شرکت می‌شود.

**پاسخ:** شرکت ب: دقیقاً عکس شرکت الف است و پیامدهایی که حاصل می‌شود شامل خستگی کار، عدم رضایت از شغل، شرایط سخت کار و عدم موفقیت کل شرکت است.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** پی بردن به ابعاد سرمایه اجتماعی در روابط گوناگون بین افراد و افزایش مهارت هنجریان در اصلاح روابط و افزایش سرمایه اجتماعی.

**پاسخ:** از هنجریان بخواهید فعالیت را به طور صحیح و به صورت فردی پاسخ دهند و در هر مورد، تذکرات و رهنمودهای لازم را ارائه نمایند.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** درک اهمیت و ارزش هویت مشترک از ابعاد سرمایه اجتماعی و تقویت پایبندی به هویت ملی.

**پاسخ:** در این فعالیت، هویت ملی مطرح است. رامبد باید با توجه به هویت ملی و ایرانی بودن خود، برای کشور خود بازی کند و مدال کسب کند. اگر ورزشکاران، هویت ملی و ایرانی بودن خود را در نظر بگیرند آن وقت می‌توانند در آبادانی و پیشرفت کشور خود بیشتر سهمیم باشند و از هویت ملی خود عاشقانه و آگاهانه دفاع کنند.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** درک شاخص هویت مشترک از ابعاد سرمایه اجتماعی و افزایش مهارت هنجریان در پایبندی به اخلاق حرفه‌ای و امانت داری.

**پاسخ:** در این فعالیت، هویت اجتماعی مطرح است. آقای ستایش باید بداند که در برابر همکاران و مدیر و شرکت خود مسئول است و او در هر شرایطی نباید در امانت خیانت کند. او می‌تواند مشکل خود را با شرکت در میان بگذارد و تقاضای وام کند و در هر حال برای حل مشکل خود به خدا توکل کند.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** درک شاخص تعهد از ابعاد سرمایه اجتماعی و افزایش مهارت هنجریان در پایبندی به اصول و ارزش‌های ملی و مذهبی خود.

**پاسخ:** هر فردی برای خود ارزش‌ها و اخلاقیاتی دارد که مقید به حفظ و رعایت آنها است. بنابراین تعهد به ارزش‌ها در تمام مسیر زندگی برای فرد پا برجاست و به شرایط و مکان و زمان خاصی تعلق ندارد. حفظ پوشش و حجاب مناسب برای ساناز نیز یک ارزش دینی و ملی است که او حاضر است به خاطر آن، شرایط سخت موجود را تحمل کند چون مقید به حفظ ارزش‌ها، اعتقادات و باورهای دینی و فرهنگی خود است.



فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** درک شاخص تعهد از ابعاد سرمایه اجتماعی و افزایش مهارت هنرجویان در پایبندی به تعهدات اخلاقی و ارزش‌های دینی و فرهنگی.

**پاسخ:** ابراهیم وقتی که استخدام شد قبول کرد که با دریافت میزان حقوق معینی مشغول به کار صحیح شود. بنابراین در مقابل دریافت حقوقی معین، موظف به کار صحیح برای شرکت است و حق ندارد برای انجام کار بهتر، پولی از سوی ارباب رجوع دریافت کند. ابراهیم باید به ارزش‌ها و اعتقادات خود ایمان داشته باشد و آنها را در همه مراحل زندگی و در همه روابط خود در نظر بگیرد. دریافت رشوه، دزدی کردن پول، اشیا یا اثر هنری، کلاهبرداری و انجام کارهای بی کیفیت همه از اعمال ناشایستی هستند که مخالف با ارزش‌های ایرانی و اسلامی ماست. بنابراین رعایت حقوق دیگران و پرهیز از تخلف و گناه لازم و شرط ایمان و سبب سعادت و خوشبختی و عاقبت به خیری است.

فعالیت  
غیر کلاسی ۳



**هدف:** رعایت سرمایه اجتماعی و افزایش مهارت هنرجویان در گفتار و رفتار خود با دیگران و طبیعت.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید که این فعالیت را انجام دهند و خود نیز رهنمودهای لازم را به آنها ارائه نمایند.

## درس ۱۸

### ارتباط در جامعه (۲)

#### دانش هنر آموز

#### ابعاد سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی شامل سه بُعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی به شرح جدول زیر می‌باشد.

مفهوم	ابعاد	توضیح	شاخصه‌ها
سرمایه اجتماعی	رابطه‌ای	توصیف‌کننده انواع روابط شخصی و تعاملاتی است که افراد با همدیگر، به واسطه تاریخی، گسترش داده‌اند. این تعاملات، بر روابط خاصی همچون احترام و رفاقت که رفتار افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند، تمرکز دارند.	اعتماد، همکاری و وابستگی، تعهدات و انتظارات، هویت
	شناختی	به منابعی که فراهم‌کننده مظاهر، تفاسیر و سیستم معانی مشترک در میان طرفین است، اشاره می‌کند.	اهداف، ارزش‌ها و خاطرات مشترک
	ساختاری	وضعیت غیرشخصی پیوندهای بین افراد یا واحدها را توصیف می‌کند. به عبارت دیگر، به الگوی کلی ارتباطات بین اعضا اشاره می‌کند و اینکه به چه کسانی دسترسی دارید و چگونه به آنها دسترسی دارید؟	شبکه‌ها و ارتباطات، تعدد تماس‌های شخصی (تداوم ارتباط)

همان‌گونه که در جدول فوق آمده است بُعد شناختی، به منابعی که فراهم‌کننده مظاهر تفاسیر و سیستم معانی مشترک در میان اعضاست اشاره دارد، همچون کدها، زبان و حکایات مشترک. به عبارت دیگر، بُعد شناختی با چیزی که افراد درون یک شبکه اجتماعی چشم‌انداز و فهم مشترک را تفهیم می‌کنند، سروکار دارد. بنابراین، همانند بُعد رابطه‌ای، بُعد شناختی سرمایه اجتماعی نیز با ماهیت ارتباطات بین افراد سروکار دارد. دو مؤلفه اصلی این بُعد عبارت‌اند از: اهداف مشترک (میزان فهم مشترک و تمایل به تحقق وظایف شبکه) و فرهنگ مشترک در میان افراد (مجموعه‌ای از هنجارهای رفتاری نهادینه شده). بُعد شناختی نشان‌دهنده این حقیقت است که همچنان که افراد با یکدیگر به عنوان قسمتی از

گروه تعامل دارند، بهتر می‌توانند مجموعه‌ای از اهداف و دیدگاه‌های مشترک را گسترش دهند.

به اعتقاد ناهاپیت و گوشال اگر چه برای تحلیل سرمایه اجتماعی این سه بعد را از هم تفکیک می‌کنیم، اما خیلی از این ویژگی‌ها به هم وابسته‌اند. مثلاً، بعد شناختی سرمایه اجتماعی از طریق ابعاد رابطه‌ای و ساختاری تقویت شده و آنها را نیز تقویت می‌نماید. می‌توان گفت که تا وقتی افراد با یکدیگر ارتباط برقرار نکنند و همدیگر را نشناسند (بعد ساختاری)، یک رابطه مبتنی بر اعتماد و همدلی در بین آنان شکل نمی‌گیرد (بعد رابطه‌ای) و در نتیجه قادر به ایجاد ارزش‌ها و اهداف مشترک و پیگیری آنها نیستند (بعد شناختی). برعکس، هر چقدر افراد با هم در تماس باشند و همدیگر را خوب بشناسند، به تدریج نقاط مشترکی در بین آنان شکل گرفته، به هم اعتماد کرده و برای تحقق اهداف مشترک با هم فعالیت می‌کنند. اعتماد موجود در بین افراد نیز به نوبه خود سبب تماس بیشتر افراد با هم می‌شود و تمایل آنها را برای پیگیری اهداف مشترک افزایش می‌دهد. به طور خلاصه باید گفت که سه بعد سرمایه اجتماعی به گونه‌ای چرخشی همدیگر را تقویت می‌نمایند.

مفهوم سرمایه اجتماعی بر روابط میان انسان‌ها تمرکز دارد. روابطی که در تمام لحظات زندگی روزمره و در طول عمر انسان‌ها جریان داشته و رفتار و نگرش آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به طور کلی می‌توان مفهوم اصلی سرمایه اجتماعی را در سه کلمه بیان کرد: «ارتباطات مهم هستند». با ایجاد ارتباط با یکدیگر، مردم دست به کارهایی می‌زنند که به تنهایی یا قادر به انجام آن نیستند یا برای انجام آن مشکلات فراوانی خواهند داشت.

**داستان‌ها و خاطرات مشترک:** شاخص داستان‌ها و حکایات مشترک، سبب بهبود روابط به خصوص روابط غیررسمی بین افراد در خانواده، اقوام، دوستان، محیط کار و جامعه می‌شود.

## چگونه تدریس

درس ۱۸ ادامه درس ۱۷ است و هر دو درس به مفهوم سرمایه اجتماعی می‌پردازند. درس ۱۸ به ابعاد ساختاری و شناختی پرداخته است. از بُعد شناختی، فقط به یکی از شاخص‌های آن یعنی اهداف و ارزش‌های مشترک پرداخته شده است. نحوه تدریس این درس مانند درس ۱۷ است و سعی نمایید با مشارکت فعال هنرجویان اهمیت سرمایه اجتماعی را به آنها منتقل کنید.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

سعی کنید هنرجویان را تشویق به مشارکت فعال در کلاس کنید و از آنها بخواهید به صورت گروهی و با همکاری و استفاده از توان فکری یکدیگر فعالیت‌ها را پاسخ دهند.

### پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در استفاده از بعد ارتباط و شبکه‌ها برای ادامه موفقیت و پیشرفت خود.  
**پاسخ:** محمدرضا از شاخص حمایت مالی برای ادامه موفقیت خود باید استفاده کند. همچنین برای ادامه صحیح مسیر خود می‌تواند از شاخص مصاحبتی هم استفاده کند. لازمه برخورداری از حمایت‌های اجتماعی، ارتباط با افراد مختلف و شرکت کردن در گروه‌ها، تشکل‌ها، نهادها، مراسم‌ها و... است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در استفاده از بعد ارتباط و شبکه‌ها برای ادامه موفقیت و پیشرفت خود.  
**پاسخ:** شیما می‌تواند از حمایت مصاحبتی استفاده کند و خود و نحوه کار خود را به تولیدکننده پوشاک معرفی کند. سپس برای ادامه کار خود از حمایت مالی استفاده کند و به تولیدکننده پوشاک پیشنهاد همکاری بدهد.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** آشنایی با کاربرد انواع حمایت‌های اجتماعی.  
**پاسخ:**

اهمیت	مصادق	حمایت‌های اجتماعی
کمک به افزایش سلامت جسمی و روحی افراد جامعه و جلوگیری از جرم و جنایات و...	کمک کردن به معتادان برای ترک اعتیاد	۱- خدماتی
کمک به ترویج علم و دانش در جهت پیشرفت فردی، خانوادگی و در نهایت جامعه	ارائه کمک هزینه تحصیلی به افراد ناتوان	۲- مالی
استفاده از توان فکری و پیشرفت‌های فناوری روز دنیا و انتقال آنها به کشور خود	استفاده از اطلاعات و دانش اساتید برای ادامه تحصیل در خارج از کشور	۳- اطلاعاتی

بازسازی و ترویج آیین صحیح گذشتگان و معرفی فرهنگ، هنر و تمدن کشور خود به جهانیان و جلوگیری از فرهنگ غرب	برپایی مراسم (جشن‌ها و عزاداری‌ها) و آیین صحیح گذشتگان	۴- عاطفی
راهنمایی در جهت صحیح انجام کار و جلوگیری از انتخاب‌های نادرست و صرفاً احساسی	استفاده از مشاور یا معلم دلسوز برای دادن راهکار در مورد مشکلات خود	۵- مصاحبتی

**هدف:** تقویت مهارت تصمیم‌گیری و افزایش پشتکار برای رسیدن به موفقیت.  
**پاسخ:** فاطمه نباید ناامید و دلسرد شود بلکه با جدیت به کار خود ادامه دهد و با پیگیری‌های مداوم ارتباط خود را با دفتر مجله قطع نکند. او باید مطمئن باشد که پشتکار و تلاش او به موفقیت ختم می‌شود.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در استفاده از بعد ارتباط و شبکه‌ها برای ادامه موفقیت و پیشرفت خود.  
**پاسخ:** سپهر با ایجاد رابطه صحیح و صمیمی با مربی ورزش خود و با توجه به علاقه خود و عضویت در باشگاه می‌تواند از فرصت پیش آمده و کمک‌های مربی در جهت ادامه مسیر موفقیت و پیشرفت خود بهره‌مند شود. همچنین با رفتار و برخورد صحیح و درست با دیگران و تمرین و تلاش مستمر و مداوم راه موفقیت خود را هموار سازد.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** درک اهداف و ارزش‌های مشترک و تلاش برای رسیدن به نتیجه مورد انتظار.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید که فعالیت را پاسخ دهند و شما به آنها کمک کنید تا مفهوم اهداف و ارزش‌های مشترک در خانواده، اقوام، دوستان، مدرسه و در نهایت جامعه را درک کنند و به دنبال راهکارهایی برای رفع مشکلات همگانی باشند.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** استفاده از سرمایه اجتماعی و تقویت آن در چهار عرصه ارتباطی.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید به صورت گروهی و کمک شما فعالیت را انجام دهند. انجام این فعالیت به درک مفهوم وجود سرمایه اجتماعی در زندگی آنها کمک می‌کند.

فعالیت  
کلاسی ۷



## درس ۱۹

### مهارت‌های ابراز وجود

#### علت و اهمیت آموزش این درس

امروزه با وجود تغییرات عمیق فرهنگی و تغییر در شیوه‌های زندگی، بسیاری از افراد در رویارویی با مسائل زندگی فاقد توانایی لازم و اساسی هستند و همین امر آنان را در مواجهه با مسایل و مشکلات زندگی، آسیب‌پذیر کرده است. به خصوص نوجوانان در این مرحله سنی ممکن است با موقعیت‌ها و شرایطی مواجه شوند که لازم است تصمیم گرفته و پاسخ «بله» یا «خیر» بدهند. آنها به دنبال تأیید شدن به خصوص در جمع همسالان هستند و گاهی عزت نفس پایین آنها سبب می‌شود که برای تأیید شدن از سوی همسالان به هرخواسته و پیشنهاد آنها پاسخ مثبت دهند. طرد شدن از طرف همسالان سبب اضطراب نوجوان شده و در نتیجه دلیلی می‌شود برای اینکه او به هرخواسته‌ای جواب مثبت دهد تا از فشار پذیرفته نشدن در امان بماند. این ناتوانی در برخورد با خواسته‌های دیگران، خطرات و آسیب‌های فراوان و جبران‌ناپذیری برای فرد به دنبال دارد. بر این اساس، آموزش مهارت‌هایی برای توانمند ساختن نوجوان در برخورد درست با خواسته‌ها و شرایط گوناگون و اتخاذ بهترین تصمیم از ارزش بالایی برخوردار است.

انسان، دارای حق انتخاب است. هر فرد برای خود عقاید، باورها، برنامه‌ها و اهدافی دارد. گاهی دیگران از او درخواست‌هایی دارند که مغایر با برنامه‌ها، اهداف، باورها و عقاید او است. مهارت جرئت‌مندی و قاطعیت در نه گفتن به چنین خواسته‌هایی، بسیار ارزشمند است. انسان موجودی اجتماعی است و برای رشد و پیشرفت، نیازمند به ارتباط با سایرین است. در این ارتباطات، حقوقی مربوط به خود و حقوقی مربوط به دیگران مطرح می‌شود. اگر در ارتباط با دیگران درخواست‌هایی از سوی آنها مطرح شود که برآوردن آنها منجر به پایمال شدن حقوق خود فرد گردد، این ارتباط اصلاً ارتباط درست و مناسبی نیست.

نوجوانان باید بیاموزند که عزت نفس خود را حفظ نموده و به هر درخواستی پاسخ مثبت ندهند. اصول، شرایط، اهداف، خواسته‌ها، اعتقادات و باورها، اولویت‌ها، سلامت جسمی، روحی و اخلاقی خود را در اولویت قرار داده و سپس به تصمیم‌گیری در مورد پذیرش یا رد درخواست دیگران بپردازند.

### جرئت‌مندی و قاطعیت

«جرئت‌مندی» یا شجاعت، توانایی ابراز وجود و احقاق حقوق خود بدون تجاوز به حقوق دیگران است. جرئت‌مندی یکی از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی است که اعتماد به نفس را افزایش می‌دهد و احترام دیگران را جلب می‌کند. جرئت‌مندی رابطه تنگاتنگی با حقوقی دارد که شما به‌عنوان یک انسان برای خودتان در نظر می‌گیرید. افراد شجاع در صورت مخالفت با هر موضوع غیرمعقولی به صراحت و با احترام نظر خود را بیان می‌کنند و به صورت عاقلانه تقاضای دیگران را رد می‌کنند.

### موقعیت‌های به کار گرفتن جرئت‌ورزی

- دفاع از حق و دفع ظلم
  - مبارزه با منکرات و مفسد اجتماعی
  - تقاضای معقول از دیگران
  - برخورد درست با مخالفت دیگران
  - جلوگیری از تعارضات پرخاشگرانه غیرضروری
  - اعلام موضع خود در تصمیم‌های جمعی
- جرئت‌مندی، امکان دستیابی به روابط صادقانه را افزایش می‌دهد و به شما کمک می‌کند تا درباره خودتان احساس بهتری داشته باشید و بر موقعیت‌های روزمره تسلط بیشتری پیدا کنید.

### چند روش عملی برای جرئت‌مند شدن

- 1 پرسیدن «چرا؟»: باید بیاموزید که خیلی زود، گفته‌ها و نظریات دیگران را مورد تأیید و تصدیق قرار ندهید و همواره علت‌ها و دلایل را جویا شوید. باید با دلایل منطقی، حرف‌ها، عقاید و نظریات دیگران را بپذیرید و متقاعد شوید.
- 2 تعریف از خصوصیات مثبت دیگران: در صورت پسندیده بودن برخی از ویژگی‌های دوستان و اطرافیان، می‌توانید از صفات خوب آنها تعریف کنید. این امر موجب افزایش اعتماد به نفس در شما خواهد شد.
- 3 معرفی افکار، عقاید، احساسات و تجارب خود: صحبت کردن در مورد افکار، احساسات و تجارب خودتان در مقابل دیگران، باعث افزایش احساس جرئت‌مندی و ابراز وجود در شما می‌شود.
- 4 در شرایط بازیچه شدن به راحتی «نه» بگویید: وقتی از شما می‌خواهند کاری را انجام دهید که می‌دانید باعث هدر رفتن وقت و سرمایه شما می‌شود با قاطعیت «نه» بگویید.

## چگونگی تدریس

قوانین و اصول بیان شده در درس را با ذکر نمونه‌ها و مثال‌هایی بیان نمایید. سعی کنید در هر مورد، هنرجویان را به گفت‌وگوی فعال در کلاس شرکت دهید. موارد مطرح شده در دانش هنرآموز را در فعالیت‌های مربوط به هنرجویان ارائه دهید.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌ها، انواع شرایط و موقعیت‌هایی که ممکن است فرد را به تصمیم‌گیری برای رد یا پذیرش روبه‌رو سازند، بیان نموده‌اند و در برخی موارد نیز هنرجویان را بر سر دو راهی انتخاب بین دو موقعیت متفاوت و هم‌زمان قرار داده‌اند تا به او بیاموزند که گاهی پاسخ «بله» به یک خواسته یا موقعیت، هم‌زمان منجر به پاسخ «نه» به فرصت یا شرایط موجود دیگری در همان زمان است. کلیه هنرجویان را به پاسخ‌گویی ترغیب کنید و بعد از شنیدن پاسخ‌های هنرجویان، پاسخ‌های آمده در قسمت پاسخ به فعالیت‌ها را مطرح کنید و این بار نظر هنرجویان را در مورد پاسخی که خودتان داده‌اید جویا شوید. فعالیت‌هایی که پاسخ‌گویی گروهی برای آنها درخواست شده است، در گروه‌ها انجام شوند و در انجام سایر فعالیت‌ها هم نوعی مشارکت گروهی بین کل هنرجویان کلاس ایجاد نموده و از حضور منفعلانه هنرجویان در کلاس جلوگیری کنید.

«یادگیری مشارکتی»، عزت نفس، میزان تمرکز روی تکالیف، لذت بردن از کلاس و هنرستان و عشق به یادگیری را افزایش و وابستگی به هنرآموز را کاهش می‌دهد. پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان به شیوه آموزش مشارکتی ۵۰٪ بیشتر از یادگیری انفرادی است. هنرجویانی که در گروه‌های یادگیری و مشارکتی به یادگیری می‌پردازند، نسبت به کسانی که به طور انفرادی یاد می‌گیرند، پیشرفت تحصیلی و احساس مسئولیت بیشتری دارند و نسبت به هنرستان نگرش مثبتی پیدا می‌کنند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان با وسوسه‌های درونی خود آشنا شوند و آگاه شوند که این وسوسه‌ها می‌توانند مسیر زندگی آنها را تغییر دهند؛ بنابراین لازم است به مقابله با آنها بپردازند.

**پاسخ:** شرایط کلاس را طوری فراهم کنید که هنرجویان صادقانه و در کمال راحتی وسوسه‌های درونی خود را بیان کنند. پاسخ این فعالیت بر عهده هنرجویان است.





**هدف:** هنرجویان با انجام این فعالیت، با نگاه جدیدی به روابط دوستانه خود می‌نگرند. شاید بسیاری از هنرجویان درگیر چنین روابط ناسالمی با دوستان خود باشند اما متوجه خطری که آنها را تهدید می‌کند، نباشند. در این فعالیت، هنرجو در مقام شخص سوم خارج از ماجرا به موضوع نگریده و در نتیجه بهتر به قضاوت خواهد پرداخت. در پایان فعالیت نیز متوجه خواهد شد که چنین روابط دوستانه‌ای، آینده او را از نظر شخصیت و جایگاه اجتماعی، فرصت‌های شغلی و ازدواج تحت الشعاع قرار خواهد داد و در نتیجه در روابط دوستانه ناسالم خود تجدید نظر خواهد نمود.

**پاسخ:** درست است که حسین از نظر روحی و روانی در وضعیت مناسبی قرار ندارد و از طرفی بسیار هم تنها است. اما گاهی تنهایی بسیار بهتر از بودن در جمع‌هایی است که سلامت و امنیت امروز و آینده فرد را تهدید می‌کند. حسین باید بداند کسی که به او پیشنهاد مصرف سیگار و مواد مخدر را می‌دهد، دوست او نیست. چون با این پیشنهاد، زندگی و وضعیت او را از نابسامانی امروز هم بدتر خواهد نمود. دوستی با سامان و عضویت در گروه دوستان او هرگز نمی‌تواند برای حسین شادی و آرامش به همراه داشته باشد. بلکه او را در گرداب اعتیاد و ذلت گرفتار خواهد نمود. چه بسا همین افراد در آینده او را به انجام کارهای خلاف عرف و قانون و امور غیراخلاقی نیز دعوت کنند. او باید از سامان و گروه دوستان او دوری کند و به این ارتباط پایان دهد در غیراین صورت با گرفتاری در دام اعتیاد، شخصیت اجتماعی خود را در جامعه با داشتن برچسب معتاد از دست می‌دهد، زیرا معتادان در جامعه، افرادی غیرقابل اعتماد شناخته می‌شوند که به علت ابتلای به این بیماری و برای تأمین مواد مخدر خود ممکن است به مسائل دیگری همچون سرقت، موارد غیراخلاقی، بیماری‌های وحشتناکی مثل هپاتیت و ایدز دچار گردند. با این تعاریف آنها نه آینده شغلی تضمین شده‌ای خواهند داشت و نه در امر ازدواج قابل اطمینان و موفق خواهند بود. حسین باید به دنبال یافتن دوستان واقعی باشد تا امروز و فردای او را به بهترین صورت ممکن بسازند و سبب پیشرفت و خوشبختی و شادی واقعی او گردند.



**هدف:** هنرجویان، موقعیت‌های غیر منطقی را که به آنها «نه» نگفته‌اند به خاطر آورده و می‌آموزند در آینده و در آن شرایط، به شیوه درست تصمیم گرفته و پاسخ گویند. **پاسخ:** پاسخ‌ها متفاوت خواهند بود. نمونه‌هایی در زیر، بیان شده است.

چه مواقعی به درخواست غیرمنطقی دیگران «نه» نگفته‌اید؟	علت آن؟	روش‌های غلبه بر «نه» گفتن
یک هم‌کلاسی از من تقلب خواست.	نگران هستم که او و سایرین، ارتباط خود را با من قطع کنند.	متأسفم تقلب کار درستی نیست و من انجامش نمی‌دهم.
بعد از آشنایی مختصر با فردی ناشناس در فضای مجازی، به اصرار به ملاقات حضوری او رفتم.	ما باهم دوست شدیم و اگر نمی‌رفتم ناراحت می‌شد.	من در مقابل این فرد هیچ تعهدی ندارم و نباید با پاسخ به خواسته او خودم را دچار خطر سازم.

بدون اطلاع، اتومبیل پدرم را به اصرار دوستان برای یک ساعت گردش در شهر، از منزل خارج کردم.	می ترسم آنها مرا تمسخر کرده و بچه بدانند.	من گواهینامه ندارم، این کار خطرناکی است و والدینم هرگز این عمل را نمی پسندند.
دوستم را در یک رانندگی پر خطر همراهی کردم.	تنها بود و از من همراهی خواست، اگر مخالفت می کردم ناراحت می شد.	دوستم هم نباید چنین عملی را ادامه دهد. چون توصیه من به او بی فایده بود و جان ما در خطر بود، قطعاً باید از او جدا شوم.

فعالیت

غیر کلاسی ۱



**هدف:** توجه بیشتر هنرجو در طول این دو هفته به رفتارها و روابطش و قضاوت شخصی خودش در مورد آنها و در نتیجه سعی او برای تصمیم گیری و انتخاب بهترین پاسخ به درخواستها و موقعیت های پیش آمده.

**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید همه شرایط و موقعیت هایی را که باید «نه» بگویند بنویسند. حتی درخواست یکی از اعضای خانواده که از او خواسته بود که در میهمانی شب قبل لباس راحت تری بپوشد.

فعالیت

کلاسی ۴



**هدف:** یادآوری موقعیت هایی که باید به آنها «نه» گفته می شد و این کار انجام نشد و به اشتراک گذاشتن آنها در گروه و در نتیجه، استفاده از نظرات هم گروهی ها در مورد این موقعیت ها و استفاده از نظرات آنها برای موقعیت هایی که ممکن است در آینده با این کیفیت پیش بیایند.

یادآوری عواقب این گونه تصمیمات و در نتیجه توجه بیشتر هنرجویان در آینده و افزایش مهارت آنها در مورد نحوه درست پاسخ گویی به چنین درخواست هایی.

**پاسخ:** پاسخ های متفاوتی از سوی هنرجویان مطرح خواهد شد که همه قابل قبول هستند. مثل مصرف اولین سیگار، اقدام به آزار و اذیت یک هم کلاسی، حضور در میهمانی بدون اطلاع والدین و ...

فعالیت

کلاسی ۵



**هدف:** در دو راهی انتخاب بین دو مسیر ممکن، باید تمامی جوانب را سنجید. مسائل اخلاقی، آینده نگری و غیره. هنرجویان با این فعالیت می آموزند که گاهی باید در هنگام تصمیم گیری، به نفع نزدیکان دست به انتخاب زد. آنها این گونه با هزینه فرصت آشنا می شوند. یعنی گاهی به دست آوردن یک فرصت به قیمت از دست دادن فرصت دیگر است.

**پاسخ:** سروش باید با خانواده و هنرآموز خود مشورت کند. بدون شک هر دو طرف مشورت یعنی هم خانواده و هم هنرآموز، مشتاق این هستند که حاصل زحمات سروش به نام خودش باشد نه به نام شخصی که هیچ زحمتی برای آن نکشیده است و شاید هیچ تخصصی در آن زمینه هم ندارد. بهتر است او از هنرآموز خود بخواهد تا با فردی که قول حمایت از او را داده است در مورد نیاز خانواده سروش به پول و

همین‌طور حضور فرد فرصت‌طلبی که به دنبال ثبت نرم‌افزار سروش به نام خودش است، صحبت کند و در صورت امکان مبلغی از حمایت مالی او را زودتر دریافت نموده و سپس وارد انعقاد قرارداد شوند.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** آموزش مهارت انتخاب بین دو فرصت موجود و آشنایی با هزینه فرصت از دست رفته.

**پاسخ:** هر دو موقعیت مطرح شده ارزشمند هستند. انتخاب شرایط بستگی به ارزش‌ها، اولویت‌ها و علایق دارد و همچنین با توجه به فرصت‌های موجود مناسب‌تر که ممکن است هر کدام از شرایط در آینده داشته باشند، انتخاب گردد. اگر سمانه به داشتن شغل و کسب درآمد اهمیت می‌دهد، می‌تواند کار را بپذیرد و از طرفی به دنبال آموزشگاه طراحی و نقاشی باشد تا در ساعت آزاد خود، امکان شرکت در آن آموزشگاه را داشته باشد.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هنرجویان باید بیاموزند که برای تأیید شدن از سوی دیگران هرگز مجبور به پذیرش خواسته‌های آنها و عمل به دستورات آنها نیستند. آنها حق انتخاب دارند و برای به دست آوردن تأیید دیگران نباید اجازه دهند که از آنان سوءاستفاده شود. این نیاز به «تأیید شدن» به خصوص در مورد افراد کم‌رو و دیده می‌شود. بار دیگر در این بخش بحث کم‌رویی را مطرح و از علل و درمان آن صحبت کنید.

**پاسخ:** رؤیا نباید به دیگران اجازه دهد از تواضع او سوءاستفاده کنند. او نباید به تمام خواسته‌های دیگران جواب مثبت دهد. او باید درصدد درمان کم‌رویی خود باشد. باید استعدادها و توانایی‌هایش را به دیگران نشان دهد و با این روش برای خود، دوستان واقعی پیدا کند که برای او به خاطر خودش ارزش قائل می‌شوند نه برای سوءاستفاده و خواسته‌های نامعقولی که مربوط به خودش است. دیگران در حال سوءاستفاده و تحقیر رؤیا هستند. او باید هر چه زودتر به این مسئله پایان دهد.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در درخواست کردن مؤدبانه و منطقی از دیگران.

**پاسخ:**

– هادی: منصورجان، لطف می‌کنی مرا با مربی چند دقیقه تنها بگذاری؟  
– سرپرست به راننده کامیون می‌گوید: همکار ما امروز مریض است و زحمت تخلیه کالاها در انبار به عهده شما است. اول کمی استراحت کنید و بعد لطفاً کالاها را تخلیه کنید.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** به چالش کشیدن ذهن هنرجویان برای تصور خود در موقعیت‌های بیان شده و وادار کردن آنها به تفکر و تدبیر برای تصمیم‌گیری درست و انتخاب بهترین پاسخ ممکن در شرایط مطرح شده.

**پاسخ:**

1 درخواست خانم رضوی غیرمنطقی است. او باید با احترام درخواست کند و دلیل

کار خود را هم توضیح دهد و همچنین به مربی بگوید که دیگر چنین موقعیتی پیش نمی‌آید.

۲ درخواست خانم فاطمی بلافاصله بعد از آمدن همسرش به خانه در حالی که خسته است، غیرمنطقی هست. او باید اجازه دهد تا همسرش استراحت کند و در فرصت مناسب درخواست خود را بیان کند.

۳ حسابدار باید مؤدبانه شرایط خود را برای مدیر شرح داده و ناتوان بودن خود را از اضافه‌کاری بیان نماید و با احترام، درخواست او را رد نماید. درخواست مدیر غیرمنطقی است و حتی اگر حسابدار مجبور شود در شرکت بماند، پیامد خوبی برای مدیر ندارد و ممکن است کارمند خود را به دلیل رفتار نامناسب خود از دست بدهد.

۴ درخواست هنرجو مبنی بر توضیح جواب در جلسه امتحان، غیرمنطقی است و باید از هنرآموز خود قبل و بعد از جلسه امتحان راهنمایی بگیرد و هنرآموز باید بعد از جلسه امتحان توضیحات لازم را برای هنرجو ارائه نماید.

فعالیت  
غیرکلاسی ۲



**هدف:** یادآوری و آموزش این مطلب به هنرجویان است که آنها باید درخواست‌های منطقی خود را در زمان و مکان مناسب مطرح کنند تا طرف مقابل آمادگی پذیرفتن آنها را داشته باشد.

**پاسخ:**

موقعیت مطرح کردن درخواست	نوع درخواست	واکنش دیگران	نتیجه درخواست	علت واکنش (مثبت یا منفی)
خستگی و عصبانیت پدر	درخواست دوچرخه	عصبانیت بیشتر	رد درخواست	خستگی و عصبانیت
مشغله کاری پدر	درخواست بازی کردن	عصبانیت	رد درخواست	مشغله کاری
زمان تماشای تلویزیون برادر بزرگ‌تر	کمک کردن در درس	همراهی کردن	قبول درخواست	وقت آزاد برادر بزرگ‌تر
قبل از امتحان فردا	رفتن به خیابان برای خرید	عصبانیت	رد درخواست	فرصت کم برای امتحان

## درس ۲۰

### مهارت‌های گفت‌وگو و سخنرانی

#### علت و اهمیت آموزش این درس

گفتار، کم‌نظیرترین و متداول‌ترین عملکرد انسان است. گفتار به علت عمومیتش در بین انواع شاخه‌های دیگر ارتباط، تقریباً جوهر زندگی ما موجودات اجتماعی به شمار می‌رود. ارتباط گفتاری، مهم‌ترین رفتار انسان و بنیان تأثیر متقابل اجتماعی را به وجود می‌آورد. زندگی حقیقی ما مانند یک میز گفت‌وگوی بزرگ است و ما چه بخواهیم و چه نخواهیم، ناچار یکی از شرکت‌کنندگان دور این میز گفت‌وگو هستیم. چگونگی ارتباط ما با شرکت‌کنندگان دور این میز نه تنها می‌تواند کیفیت آینده زندگی ما را تعیین کند بلکه همچنین تعیین می‌کند که موفق یا ناموفق خواهیم بود. بی‌تردید تسلط بر گفت‌وگو با دیگران موضوعی است که در تمام شئون زندگی انسان اثرگذار است. کلام، موهبتی آسمانی است که از طرف خداوند به بندگان عطا گردیده و سبب برتری انسان بر دیگر موجودات شده است. «خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ» انسان را آفرید (و) او را گفتن آموخت.<sup>۱</sup>

افراد موفق می‌دانند که خوب صحبت کردن به آنان کمک می‌کند تا مورد احترام دیگران قرار بگیرند و در معاملات و مذاکرات، موفق شده و مورد توجه افرادی قرار گیرند که می‌توانند برای زندگی و شغل آنها در آینده اثرگذار باشند. توانایی در صحبت کردن با اعتماد به نفس، با هر تعداد یا هر نوع مخاطب، صعود از نردبان موفقیت را هموار می‌کند. بخشی از توان انسان در خوب صحبت کردن و اعتماد به نفس، ذاتی است ولی بخش اعظمی از این توانایی را می‌توان از روی قواعد آموخت. ما از چهار طریق با دنیا تماس پیدا می‌کنیم و توسط آن چهار طریق نیز طبقه‌بندی و ارزیابی می‌شویم: ۱- چگونه جلوه می‌کنیم؟ ۲- چه می‌کنیم؟ ۳- چه می‌گوییم؟ ۴- چگونه می‌گوییم؟

۱ لباس و وضع ظاهری: تمیزی و مناسب بودن لباس و ظاهر (چگونه جلوه می‌کنیم؟).

۲ رفتار و کردار: نحوه برخورد، ارتباط‌ها، حرکات و اعمال (چه می‌کنیم؟).

۳ گفتار: صحبت کردن و کاربرد کلمات و محتوای گفتار (چه می‌گوییم؟).

۴ شیوه بیان: لحن کلام و ارائه مطالب (چگونه می‌گوییم؟).

متن یک سخنرانی هر قدر هم که روی کاغذ، خوب و بدون عیب باشد ولی معیار

قضاوت، گوش شنونده و مخاطب است. بنابراین، سخنرانی بیش از هر چیز به نمایش گذاردن صوت و آهنگ صدا و نحوه ادای کلمات و جملات است.

## دانش هنر آموز

### مراحل انجام یک سخنرانی موفق

- ۱ تهیه متن سخنرانی
- ۲ تمرین
- ۳ آمادگی اولیه
- ۴ سازماندهی سخنرانی
- ۵ ورود به بحث و گسترش موضوع
- ۶ پایان سخنرانی

### آمادگی اولیه در سخنرانی

- موضوع سخنرانی چیست؟
- سازماندهی برنامه سخنرانی با چه کسی است؟
- مخاطبان چه کسانی هستند؟
- مدت زمان سخنرانی چقدر است؟
- آیا سخنرانان دیگری هم هستند؟ چه کسانی؟ با چه موضوعاتی؟
- آدرس دقیق محل سخنرانی کجاست و مدت زمان لازم برای رسیدن به آنجا چقدر است؟
- ساعت سخنرانی شما چه موقع است؟
- چه کسی شما را معرفی خواهد کرد و از چه کسانی باید تشکر کنید؟

### سازماندهی سخنرانی

- ۱ معرفی: ۲ دقیقه
- ۲ بیان هدف اصلی: ۳ دقیقه
- ۳ توسعه موضوع و بیان موضوعات ثانوی: ۱۱ دقیقه
- ۴ نتیجه گیری و ارائه خلاصه بحث: ۴ دقیقه

### ویژگی های متن سخنرانی

- متن سخنرانی باید به گونه ای باشد که:
- در جهت هدف و پشتیبان آن باشد.
- منطقی و جالب بوده، از آسان به مشکل و از دانسته به ندانسته مطرح شود.

- نظم و توالی منطقی داشته باشد.
- حاوی دلایل محکم، مثال‌ها، آمار و ارقام مناسب باشد.
- حداکثر دارای سه یا چهار موضوع باشد.

### نکاتی در مورد نحوه ارائه سخنرانی

- با اشتیاق شروع به سخنرانی کنید.
- اعتماد به نفس داشته باشید.
- آرام بایستید، نفس عمیق بکشید و عضلات خود را شل کنید.
- به چشم‌های حاضرین نگاه کنید.
- اعتماد مخاطبان را جلب کنید.
- آهنگ صدا را تغییر دهید.
- سرعت بیان را تغییر دهید.
- کلمات مهم را با تأکید بیان کنید.
- قبل و بعد از بیان هر ایده، مکث کنید.
- احساسات، شور، هیجان و صمیمیت را در سخنرانی خود بگنجانید.
- از یادداشت استفاده کنید ولی عیناً از روی آن نخوانید.
- با اشیاء مثل دسته کلید یا خودکار بازی نکنید.
- موقع نوشتن روی تابلو مدت طولانی به مخاطبان پشت نکنید.
- به سؤالات، ایرادات و اعتراضات مخاطبان با متانت پاسخ دهید.
- از اینکه در طول جلسه به صحبت‌های شما توجه کرده‌اند، تشکر کنید.

## چگونگی تدریس

هدف این درس آشنایی هنرجویان با قواعد و اصول گفت‌وگوی اثربخش و استفاده از این قواعد در موقعیت‌های گوناگون از جمله سخنرانی است. از طرفی هنرجویان، قوانین فن بیان را نیز آموخته و در نهایت با تهیه چک لیست برای انجام هر چه بهتر فعالیت‌های خود آشنا می‌شوند. این درس از کتاب بیشتر نیازمند به کار عملی است. هنرجویان را در امر آموزش مشارکت داده و سعی کنید در همین بخش بتوانند کلیه قواعد را به صورت عمیق از طریق مشارکت در بحث درک نمایند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

اکثر فعالیت‌ها در این درس، فعالیت‌های گروهی هستند تا هنرجویان با قرار گرفتن در گروه‌ها، اصول و قواعد آموزش داده شده در کلاس را در مقابل دوستان

خود به نمایش بگذارند. هنرآموز توجه داشته باشد که در ترکیب‌بندی اعضای گروه‌ها به قدرت و ضعف فنّ بیان و گفت‌وگوی هنرجویان توجه داشته و در گروه‌ها افراد با قدرت بالا، متوسط و پایین حضور داشته باشند تا بتوانند به رفع نواقص یکدیگر کمک نمایند. در فعالیت‌های فردی سعی کنید همهٔ هنرجویان را به مشارکت در پاسخ‌گویی به سوالات ترغیب کنید و آنها را به سخن گفتن مشتاق نمایید. تدریس به شیوهٔ گروهی سبب می‌شود که هنرجویان، فعالانه در مباحث شرکت کنند و فرصتی برای بیان نظرات و تجربیات خود با دیگران داشته باشند. فعالیت‌های گروهی، قدرت انتقاد را در هنرجویان افزایش می‌دهد، قدرت بیان آنها را تقویت می‌کند، تحمل آنها را در شنیدن نظرات متفاوت دیگران افزایش می‌دهد، باعث افزایش اعتماد به نفس در آنان می‌شود و در نهایت سبب کاهش خجالت و کم‌رویی در آنها می‌شود.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در استفاده از پوشش و نحوهٔ گفتار، متناسب با موقعیت. شرایط و موقعیت‌های رسمی و غیررسمی هرکدام، پوشش، لحن کلام و نحوهٔ برخورد خاص خود را دارند.

**پاسخ:**

حالات بصری / کلامی / صوتی	در جمع خانوادگی	در محیط کار	هنگام بازی و تفریح
کت و شلوار		✓	
پیراهن آستین کوتاه	✓		✓
کلمات صمیمانه	✓		✓
قهقهه	✓		✓
کفش ورزشی			✓
کلمات رسمی و محترمانه		✓	
دمپایی	✓		
صدای بلند			✓
لبخند ملایم		✓	
آهنگ صدای متعادل	✓	✓	✓
کفش چرم		✓	



تذکر: محیط کار می تواند کارگاه، اداره، مزرعه، مدرسه، بانک، باشگاه و... باشد و بدیهی است که حالات بصری، کلامی و صوتی فرد شاغل در این محیطها می تواند بسیار متفاوت باشد. بنابراین پاسخها در این مورد متفاوت است مثلاً در یک تراشکاری صدا باید بلند باشد و پوشیدن کفش ایمنی و دستکش الزامی است ولی در یک بیمارستان یا بانک صدا باید آهسته و کفش سبک و رسمی باشد و هدف از این فعالیت، توجه کردن هنرجویان به این گونه تفاوتها در برقراری ارتباط است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** آموزش تأثیر ارتباط چشمی در ارتباط و گفت و گوی با دیگران  
**پاسخ:** زمانی که به چهره و چشمهای طرف مقابل نگاه می کنید و به صحبت های او گوش می دهید، به او حس ارزشمند بودن و اهمیت قائل شدن برای صحبت هایش را نشان می دهید. زمانی که با فرد تماس چشمی ندارید، این احساس را به او منتقل می کنید که نه تنها صحبت های او برای شما مهم نیست بلکه برای خود او و شخصیتش نیز ارزشی قائل نیستید.

**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان برای شروع و پایان مناسب هنگام گفت و گو و ارتباط با دیگران.

فعالیت  
کلاسی ۳



**پاسخ:**

- ✓ سلام، چه روز خوبی، هوا بسیار عالی ✓ کاش فرصت گفت و گو بیشتر بود.
- است. ✓ ببخشید، ساعت چند است؟ ✓ ممنونم که وقت با ارزشتان را به من دادید.
- ✓ پیراهن قشنگی پوشیده اید، می توانم ✓ هم صحبتی با شما خیلی ارزشمند بود، ممنونم.
- ✓ پیرسم از کجا خریده اید؟ ✓ بود، ممنونم.
- ✓ چه دختر نازی دارید، خدا حفظش کند ✓ خداحافظ و نگه دار شما باشد.
- چند سال دارد؟

**هدف:** فراهم آوردن موقعیتی تا هنرجو خود را در شرایطی خاص و در ارتباط با فرد دیگر تصور نموده و مراحل یک گفت و گوی اثربخش را تجربه کند.

**پاسخ:** از ملیت و کشور او سؤال کند و بعد، از زیبایی های آن کشور و پیشرفت هایی که دارد به نیکی یاد کند. پیشنهاد همراهی در آن ساختمان میراث فرهنگی را به آن گردشگر بدهد. از علایق و شغل او سؤال کند و نکات مثبت مربوط به آن را مورد تمجید قرار دهد و البته در همان موارد از خودش نیز برای گردشگر صحبت کند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** آموزش نحوه انتقال حس ارزشمندی به مخاطب در یک گفت و گوی دو جانبه.  
**پاسخ:** بعد از سلام و احوال پرسی، از مقام های ورزشی آن فرد در گذشته و تکنیک هایی که او در آنها تخصص بالایی دارد، یاد کرده و آنها را مورد تعریف و تمجید قرار دهد.

فعالیت  
کلاسی ۵



فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان این فعالیت را همچون یک مسابقه اجرا کنند و از شاخص‌های فن بیان بر حسب شرایط و موضوع و موقعیت، درست و به‌جا استفاده نمایند تا مهارت آنها در ارتباط با دیگران افزایش یابد.

**پاسخ:** در هر یک از سه مورد، تمامی شاخص‌های فن بیان، متفاوت با دیگری استفاده خواهد شد.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** تشخیص عوامل مؤثر بر فن بیان افراد در موقعیت‌های تعریف شده.

**پاسخ:**

- ۱- محیط زندگی
- ۲- ژنتیک بدن و اندام‌های گفتاری
- ۳- شخصیت
- ۴- سرعت تفکر

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در استفاده از جملات و کلمات به شیوه درست و متناسب با موقعیت.

**پاسخ:**

جملات جایگزین	شاخص فن بیان	موارد
با خودت مهربان‌تر باش	کاربرد جملات مناسب	۱- به خودت سخت‌نگیر
یادت باشد	کلمات و جملات مناسب	۲- یادت نرود
من سخرخیز شده‌ام	کلمات و جملات مناسب	۳- من دیگه زیاد نمی‌خوابم
شرکت ما رقیب جدی شرکت الف است	عدم استفاده صحیح از کلمات	۴- شرکت ما خودروهای مشابه شرکت الف را تولید می‌کند
من از امروز خیلی سالم‌تر زندگی می‌کنم	کاربرد جملات مناسب	۵- من دیگه سیگار نمی‌کشم
قیمت خودروهای ما مقرون به صرفه است	کاربرد کلمات مناسب	۶- ما خودروهای ارزان تولید می‌کنیم

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** ایجاد شرایط و موقعیتی برای هنرجویان به کمک مسابقه تا ویژگی‌های لازم برای یک سخنرانی خوب را خودشان تجربه کنند و مورد قضاوت قرار دهند. در انتخاب برنده، به رعایت اصول فن بیان و قواعد سخنرانی توجه کنید.

**پاسخ:** بدون شک شاخص‌های فن بیان در این دو موقعیت، بسیار متفاوت خواهد کرد.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در شروع و پایان مناسب برای یک سخنرانی جذاب و مؤثر  
**پاسخ:** هم در شروع و هم در پایان سخنرانی لبخند و تماس چشمی را فراموش نکنند. در شروع، «سلام» و در پایان، «تشکر» را فراموش نکنند. در پایان، آرام بایستند و به مخاطبین، لبخند بزنند. کلام خود را با نام خدا و سلام به حضاران و درود به همه شهیدان خصوصاً شهدای دانش آموز آغاز کند، سخنرانی خود را با ظاهری آراسته و مرتب شروع کند، از حضاران به خاطر همراهی و رعایت نظم و انضباط و از مسئولین هنرستان به خاطر همکاری آنها تشکر و قدردانی نماید و در پایان همه آنها را به خداوند متعال بپردازد و برای آنها آرزوی موفقیت و عاقبت بخیری نماید و....

فعالیت  
کلاسی ۱۱



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان برای یافتن راهکارهایی تا بتوانند اضطراب خود را در هنگام سخنرانی در جمع کاهش دهند.  
**پاسخ:** پاسخ‌ها فراوان و متفاوت خواهد بود. نمونه‌هایی در جدول زیر بیان شده است.

۱- با اطلاعات کافی به سخنرانی بپردازید.	۵- در مورد مخاطبین خود اطلاعات کسب کنید.
۲- قبل از سخنرانی نفس عمیقی بکشید.	۶- یادداشت برداری و تمرین قبل از شروع داشته باشید.
۳- از صحبت کردن با لغات تخصصی بپرهیزید.	۷- زودتر در محل سخنرانی حاضر شوید.
۴- قبلاً با محیط سخنرانی آشنا شوید.	۸- لباس مناسب پوشیده و لبخند برب داشته باشید.

فعالیت  
کلاسی ۱۲



**هدف:** فرصتی برای اندیشیدن هنرجویان به مهارت‌ها، توانایی‌ها و نقاط قوت و ضعف خود و پس از آن فراهم نمودن زمینه‌ای برای به نمایش گذاشتن توانایی‌هایشان در جمع هم‌کلاسی‌ها.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید فعالیت را در کلاس انجام دهند و با توجه به هر آنچه در این درس خوانده‌اند قصه‌گوی برتر را انتخاب کنند و دلایل خود را بیان کنند.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** تهیهٔ چک لیست برای رویداد نسبتاً بزرگی که خود هنرجویان، عاملان و راه‌اندازان آن هستند و افزایش مهارت آنها در تهیهٔ چک لیست.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید مطابق با نمونهٔ زیر فعالیت غیر کلاسی را پاسخ دهند. مسئول هماهنگی: علی - مسئول تدارکات: حسین - مسئول تبلیغات: رضا  
علی: هماهنگ نمودن کلیهٔ هنرجویان برای تکراری نبودن غذاها، هماهنگی با مسئولین مدرسه، هماهنگی بین تدارکات و تبلیغات و غیره.



## درس ۲۱ نگرش سیستمی

### علت و اهمیت آموزش این درس

نگرش «سیستمی» یا «کل‌گرایی»، تاریخی طولانی در سیر تفکرات جامعه بشری دارد. اصطلاح سیستم برای پوشش دادن مجموعه وسیعی از پدیده‌ها به کار می‌رود. بعضی از این سیستم‌ها، سازه‌های مفهومی و بعضی دیگر موجودیت‌های فیزیکی هستند. از این‌رو می‌توان سیستم را به عنوان هر موجودیت متشکل از اجزای به هم پیوسته تعریف کرد. تحلیل سیستمی یک پدیده، مستلزم بررسی و تحلیل تمام اجزای تشکیل‌دهنده پدیده و روابط و آثار متقابل آنهاست. از طریق کاربرد روش سیستمی می‌توان شناخت‌های گوناگونی برای درک بهتر موضوع تحت بررسی و دستیابی به امکان‌های فعالیت‌های بیشتر و روش مؤثرتر، با هم جمع و ترکیب کرد. نگرش سیستمی، علاوه بر روشن ساختن سیستم‌های طبیعی، روش و قواعدی را نیز برای اتخاذ صحیح تصمیمات و انتخاب صحیح‌ترین راه‌های انجام فعالیت فراهم می‌کند. هدف از کاربرد نگرش سیستمی در تحلیل هر پدیده‌ای، شناخت هر سیستم با کلیت، جامعیت، پیچیدگی، پویایی خاص خودش، آثار و انواع روابط متقابل میان اجزا و عوامل آن می‌باشد. با بررسی رفتار و کارکرد یک سیستم می‌توان قوانینی را کشف نمود که برای تأثیرگذاری بر روی آن سیستم و تغییر آن ضروری می‌باشند و به کمک این بررسی‌ها می‌توان سیستم‌های دیگری به وجود آورد. از این‌رو اندیشه سیستمی نوعی روش شناخت است که برای شناخت پدیده‌ها، کلیت آنها را در ارتباط با دیگر پدیده‌ها و براساس منطق غیرخطی مورد مطالعه و تحلیل قرار می‌دهد. نگرش سیستمی مبتنی بر کل‌گرایی، ارتباط کل‌ها با یکدیگر و با کل‌های بزرگ‌تر و نگاه غیر خطی و شبکه‌ای بر روابط بین پدیده‌هاست. رشد چشمگیر دانش و آگاهی انسان و سهولت ارتباط و تعاملات فرهنگی و اجتماعی در دنیای معاصر موجب گردیده است که سیستم‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی پیچیده‌ترین سیستم‌ها به شمار آیند.

برای تحلیل مسائل و رفتارهای این گونه سیستم‌ها، اندیشه‌های خطی، ساده‌نگر، کوتاه‌بین و سطحی کارآمدی خود را از دست داده‌اند. در تحلیل سیستمی پدیده‌ها باید به اصول کلی اندیشه سیستمی توجه نمود.

## دانش هنر آموز

### انواع سیستم‌ها

- **فیزیکی:** متشکل از اجزای غیرذهنی است مثل سیستم‌های رایانه‌ای، سیستم‌های ارتباطی، سیستم‌های بازاریابی و...
- **غیرفیزیکی:** ساخته ذهن خلاق بشر است مثل سیستم‌های اجتماعی، سیستم‌های دینی، سیستم‌های فرهنگی و...
- **سیستم باز:** با محیط اطراف خود در تعامل است مثل انسان، سلول‌ها و...
- **سیستم بسته:** هیچ تعاملی با محیط اطراف خود ندارد مثل رایانه و...

### اصول تفکر سیستمی

- به هر پدیده‌ای به شکل یک سیستم نگریسته می‌شود.
- چگونگی تعامل بین اجزای سیستم و تعامل سیستم با محیط هم بررسی می‌شود (کلیت پدیده).
- اساس تفکر سیستمی بررسی جزء در کل است (دیدن توأم جنگل و درختان).

### قوانین تفکر سیستمی

- نباید شرایط محیطی را سرزنش کرد. مثلاً نباید هوا را سرزنش کرد که چرا گرم و یا سرد و بارانی شد؟ چرا زلزله پیش آمد؟ چرا جاده لغزنده شد؟
- یافتن الگوی تغییرات به جای تمرکز بر روی وقایع. توجه به فرایندهای آرام و تدریجی نه به وقایع ناگهانی. مثلاً اگر یک قورباغه را در آب داغ بیندازید، فوراً عکس‌العمل نشان می‌دهد و خود را از داخل آب داغ به بیرون پرتاب کرده و نجات می‌دهد ولی اگر او را در آب خنک انداخته و به تدریج گرم و داغ نمایید قورباغه در آب می‌ماند و همچنان که آب گرم‌تر می‌شود، بدن قورباغه نیز شل‌تر می‌شود و در نهایت نیز در آب داغ خواهد مرد. چون ساختار درونی بدن قورباغه به گونه‌ای است که خطر را تنها در مواردی که اتفاقی ناگهانی در محیط اطرافش پیش آید، تشخیص می‌دهد و نه در مواردی که خطر به صورتی آرام و تدریجی گسترش می‌یابد.
- تفکر براساس رابطه علت و معلولی است.
- تعیین صحیح مرز سیستم لازم است.
- ویژگی‌های مهم یک سیستم از تعامل بین اجزای آن و نه از فعالیت جداگانه آنها به وجود می‌آید.
- چگونگی تعامل بین اجزای سیستم در عملکرد آن اهمیت دارد.
- باید به دنبال نقاط حساس و مؤثر بود. یک اقدام کوچک اگر به خوبی و با قدرت

کافی در محل مناسب صورت گیرد، می‌تواند پیشرفتی قابل ملاحظه و بزرگ در رفتار سیستم خلق کند.

## چگونگی تدریس

کلیه هنرجویان را به مشارکت در بحث کلاسی تشویق نمایید و سعی کنید با بیان موارد ذکر شده در درس، به شیوه‌ای ساده و قابل فهم، مفهوم نگرش سیستمی را به هنرجویان بیاموزید و این مسئله را به آنها یادآور شوید که در نگرش سیستمی برای بررسی هر موضوعی باید آن را به خوبی تجزیه و تحلیل کرد، نقاط قوت و ضعف آن را یافت و علل هر چیزی را به دقت بررسی کرد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

در فعالیت‌های فردی، تمامی هنرجویان نظرات خود را بیان کنند. فعالیت‌های گروهی را هر چه بهتر سازمان‌دهی کنید و از سرگروه‌ها بخواهید همه اعضای گروه را به مشارکت در بحث و گفت‌وگو در داخل گروه ترغیب کنند. در یادگیری جمعی و گروهی، مباحثه و گفت‌وگو لازم و ملزوم یکدیگر هستند. در مباحثه، موضوع طرح شده در جلسه تصمیم‌گیری توسط افراد شرکت‌کننده در بحث، تجزیه و تحلیل و موشکافی می‌گردد و نظرهای متفاوت طرح شده و از آنها دفاع می‌شود به گونه‌ای که به ارائه تحلیلی مفید نسبت به کل موقعیت منجر می‌شود و سرانجام تصمیم نهایی اتخاذ می‌شود. هدف از مباحثه، یافتن بهترین نظر ممکن برای پشتیبانی از تصمیم‌هایی است که در هر لحظه و زمان اتخاذ می‌شود. اما گفت‌وگو به معنای بیان خلاقانه و آزادانه مسائل پیچیده و داشتن گوش شنوا برای شنیدن نظرهای دیگران است. در گفت‌وگو، موارد پیچیده تجزیه و تحلیل می‌شود اما وقتی که گروه باید به نتیجه‌ای برسد و باید تصمیمی اتخاذ کند، بحث ضروری خواهد شد. در گفت‌وگو، افراد به گستره‌ای از معانی مشترک دست می‌یابند که به تنهایی قابل حصول نبوده است. هدف گفت‌وگو، رسیدن به مرحله‌ای ورای فهم تک‌تک افراد است. در گفت‌وگو، یک گروه مباحث غامض و پیچیده را از زوایای مختلف مطرح می‌سازد. هر فردی برای خود فرضیه‌هایی دارد که آنها را آزادانه برای دیگران مطرح می‌سازد. حاصل این کار بیان آشکار، آزادانه و ژرف افکار و تجربیات افراد مختلف است که از نظر شخصی تک‌تک افراد بسیار وسیع‌تر است.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** افزایش مهارت هنجویان در شناخت اجزای تشکیل‌دهنده سیستم‌های مختلف.

**پاسخ:**

– شرکت حمل‌ونقل: سیستم سخت‌افزاری شامل رانندگان، خودروها، کالاها و مسافران.

زیر سیستم‌ها: اجزای هر یک از بخش‌های نام برده شده شامل هر یک از افراد و اجزای بدن آنها، هر یک از خودروها و اجزای تشکیل‌دهنده آنها، هر یک از کالاها و اجزای تشکیل‌دهنده آنها.

– شرکت حسابداری: سیستم سخت‌افزاری، شامل حسابداران، حساب‌ها، وسایل و ابزار کار، فاکتورها، اسناد حسابداری، نرم‌افزارها، صاحبان شرکت و... . زیر سیستم‌ها: هر یک از افراد و اجزای بدن آنها، هر یک از وسایل و ابزارها و اجزای تشکیل‌دهنده آنها مثل سخت‌افزار به کار برده شده در سیستم رایانه و... .

– مهد کودک: سیستم سخت‌افزاری شامل کودکان، مربیان، مدیر مهد، ساختمان مهد، وسایل و ابزار بازی، ابزار آموزشی و... . زیر سیستم‌ها شامل هر یک از افراد و اجزای بدن آنها، هر یک از اسباب‌بازی‌ها و ساختمان‌ها و وسایل و اجزای تشکیل‌دهنده آنها و... .

– باشگاه ورزشی: سیستم سخت‌افزاری، شامل ورزشکاران، مربیان ورزشی، مالک باشگاه، ساختمان، وسایل ورزشی و... . زیر سیستم‌ها شامل هر یک از افراد و اجزای بدن آنها، هر یک از ساختمان‌ها و وسایل و اجزای تشکیل‌دهنده آنها و... .

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** افزایش مهارت هنجویان در تشخیص ورودی‌ها، خروجی‌ها و بازخوردهای سیستم‌های مختلف.

**پاسخ:**

– شرکت حمل‌ونقل: ورودی‌ها شامل مسافران، سوخت خودروها، کالاهای ورودی. بازخوردها شامل رضایت مشتریان، صدور بلیط، تعیین صندلی، بارگیری محموله‌ها و حرکت. خروجی شامل رساندن صحیح و سالم مسافر و کالا به مقصد.

– شرکت حسابداری: ورودی‌ها شامل حساب‌ها، اعداد و ارقام. بازخوردها شامل پذیرش یا رد اظهارنامه مالیاتی توسط دارایی و تعیین میزان مالیات پرداختی. خروجی‌ها شامل اسناد و مدارک نهایی، ترازنامه، صورت سود و زیان و اظهارنامه مالیاتی.

– مهد کودک: ورودی‌ها شامل کودکان و مربیان. بازخورد شامل آموزش، پیشرفت خلاقیت و مهارت کودکان و رضایت یا نارضایتی والدین کودکان و تبلیغ مثبت یا منفی برای مهد کودک. خروجی‌ها شامل کودکان ماهر، مؤدب شاد و رشید.

– باشگاه ورزشی: ورودی‌ها شامل ورزشکاران. بازخوردها شامل فعالیت‌های ورزشی، رضایت یا نارضایتی ورزشکاران و تبلیغ مثبت یا منفی آنها برای باشگاه، برنامه‌های ورزشی و غذایی. خروجی‌ها شامل افراد سالم از نظر بدنی و روحی و تربیت قهرمانان ورزشی.



فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** آموزش این نکته به هنرجویان که نگاه سیستمی امری عقلانی و مبنایی در نزد همهٔ عقلا و خردمندان است و مسئله‌ای نیست که به تازگی مطرح شده باشد.

**پاسخ:** مطابق با نگرش سیستمی، عملکرد هر یک از افراد بر دیگری تأثیر دارد و هر انسانی نمی‌تواند به این حرف بسنده کند که هر کاری را به صرف اینکه خودش دوست دارد انجام دهد و به عیوب و مزایای آن برای دیگران توجه نکند. اگر اجزای یک سیستم با یکدیگر همکاری و هماهنگی نداشته باشند کل سیستم دچار اختلال می‌شود. بنابراین انسان‌ها بریکدیگر تأثیرگذار هستند. هیچ یک از افراد بدون در نظر گرفتن حقوق دیگران، هویت انسانی نخواهد داشت. انسان‌ها نمی‌توانند نسبت به هم بی‌تفاوت باشند و از طریق همکاری و همراهی انسانها با یکدیگر است که انسانیت معنا می‌یابد.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** آموزش تشخیص علل ضعف و قوت سیستم‌ها با نگرش سیستمی به آنها.

**پاسخ:** شرکت حمل و نقل، سیستمی است متشکل از رانندگان، مسافران، کالاهای خودروها، امکانات خدماتی و رفاهی و... پس زمانی که این سیستم دچار ضعف و ناتوانی است باید تمام این اجزا را در کنار هم مورد بررسی و تقویت قرار داد و تنها، پرداختن به یک جزء نخواهد توانست مشکل و ضعف سیستم را حل کند. این شرکت حمل و نقل باید علاوه بر استفاده از خودروهای جدید، نحوهٔ برخورد و رفتار رانندگان و کارکنان خود را نیز در ارتباط با مسافران و مشتریان مورد بررسی قرار دهد. همین‌طور نحوهٔ کار و تعهد آنها را در رساندن کالاها و مسافران به مقصد مورد توجه قرار دهد. علاوه بر آن باید تناسب خدمات خود به مسافران و مشتریان را با هزینه‌هایی که تعیین می‌کند مورد تحلیل قرار دهد تا رضایت مسافران و مشتریان را تأمین کند.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در حل دقیق مشکلات از طریق نگرش سیستمی به آنها.

**پاسخ:** سیستم حسابداری علاوه بر افراد که در نقش حسابدار در آن مشغول به کار هستند، شامل اسناد، فاکتورها و اسناد بایگانی شدهٔ حسابداری، نرم‌افزارهای مورد استفاده و... نیز می‌شود. پس زمانی که در این سیستم، مشکل، کمبود یا ایرادی رخ می‌دهد باید تمامی این اجزا را مورد تحلیل قرار داده و علت اصلی مشکلات را کشف نمود. با توجه به سابقهٔ کاری آقای کیانی، نمی‌توان این مشکل را به ناتوانی و نداشتن مهارت او ارتباط داد. آنچه تغییر کرده است، اسناد و مدارک حسابداری شرکت جدید بوده که به او سپرده شده است. از طرفی، در سیستم نرم‌افزاری حسابداری شرکت و در نوع نرم‌افزار استفاده شده نیز ممکن است مشکلی وجود داشته باشد. بنابراین باید به کمک یک حسابرس و با همراهی آقای کیانی، عیوب موجود در اسناد سابق شرکت را یافته و به اصلاح آنها پرداخت و از طرفی دیگری متخصص در نرم‌افزار حسابداری و رایانه نیز عیوب نرم‌افزاری سیستم حسابداری را کشف و رفع کند تا کل مشکلات بخش حسابداری شرکت حل گردد.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** افزایش مهارت هنجاریان به هنگام قضاوت در مورد نقاط قوت و ضعف سیستم‌ها از طریق نگرش سیستمی به آنها و در نظر گرفتن تمامی نکات مثبت و منفی آنها و خودداری از قضاوت تک بُعدی.

**پاسخ:** سیستم مهد کودک علاوه بر ابزار و وسایل بازی، ابزار آموزشی، فضا و ساختمان ظاهری، شامل مربیان و کارکنان مهد کودک نیز می‌شود. قدرت تفهیم دروس و مهارت‌ها در مربیان با یکدیگر متفاوت است. چه بسا یک مربی با وجود ابزار کمی که در دسترس دارد به علت توان بالای تدریس، کودکانی خلاق تر و خوش ذوق تر پرورش دهد. پس تمام اجزای مهد کودک را باید در کنار هم دید نه فقط ظاهر زیبا و امکانات خوب آن را. به طور حتم در مهد کودک «ج» نتایج آموزشی بهتری از نظر خلاقیت، متنوع بودن برنامه‌ها، نوع یادگیری و شاد بودن، خلاقیت مربیان و نحوه تدریس آنان وجود دارد به طوری که برای کودکان قابل فهم است. این خلاقیت‌ها و توانمندی‌های مربیان و مسئولان است که سبب برتری مهد کودک (ج) شده است نه امکانات و وسایل بیشتر.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** درک ارزش تعامل مثبت و مفید بین اجزا و افراد تشکیل دهنده یک سیستم در موفقیت آن.

**پاسخ:** تعامل اعضای تیم متوسط نسبت به تیم پرستاره فوتبال بیشتر و بهتر بوده است. آنها همکاری خوبی با هم داشتند و همگی به یک هدف یعنی موفقیت تیم توجه داشته‌اند؛ در حالی که در تیم پرستاره، احتمالاً هر یک از اعضا به خاطر اطمینانی که به بازی خودش داشته است کمتر در تعامل با بقیه بازیکنان تیم بوده و اغلب تک‌روی نموده‌اند و به اهداف شخصی خود و مطرح شدن خودشان فکر کرده‌اند. این تفاوت در تعامل و همکاری بازیکنان تیم که حکم یک سیستم را دارند، سبب پیروزی تیم متوسط بر تیم پرستاره شده است.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** افزایش مهارت «کل نگر» هنجاریان در همه روابط خود و در همه حالات و شرایط

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 فردی نیازمند		✓	✓	
همکاری با خائن سالمندان			✓	

✓		✓		تحقیق و بررسی دربارهٔ پیدایش شب و روز
			✓	شناخت ضعف‌های خود و درصدد تقویت آن بودن
✓				احساس آرامش از صدای آب در طبیعت
✓				برداشت محصول از باغ
		✓		سخت شدن حل مسئله و کمک خواستن از خدا
			✓	برنامه‌ریزی کردن برای امتحانات خود
✓				آبیاری کردن زمین کشاورزی
	✓	✓		کمک کردن به افراد مستضعف برای رضای خدا
✓				خراب نکردن لانهٔ پرندگان
✓			✓	استفاده از گوشت حیوانات حلال گوشت
✓	✓			رسیدگی به گل‌های منزل و پارک‌ها
	✓	✓		بازگو نکردن عیب دیگران
	✓			کمک کردن به دوست خود در درس‌ها
	✓	✓		کار کردن با سخت‌کوشی و با توکل به خدا
	✓			پخش نکردن عکس‌های دیگران در فضای مجازی
	✓			همکاری در جشن‌های ملی و مذهبی
✓				مشاهدهٔ طبیعت زیبا
	✓			معطل نکردن ارباب رجوع در محل کار
✓				رسیدگی به حیوانات
	✓			عبور نکردن از چراغ قرمز

همان‌گونه که قبلاً ذکر شد، کل هستی یک سیستم است که همه اجزای آن در عرصه‌های گوناگون در تعامل و ارتباط مستمر و پیوسته با یکدیگرند. مثلاً اگر کسی درخت بکارد یا باغی احداث کند، این عمل او هم در راستای خدمت به طبیعت و پایداری آن است و هم سود و منافع آن به دیگران می‌رسد و هم خودش در دنیا و آخرت از منافع و پاداش چنین عمل مفیدی بهره‌مند می‌شود و در نهایت این عمل او سبب رضایت و خشنودی خداوند است. برعکس اگر کسی مثلاً سیگار بکشد اولاً به سلامتی و سرمایه خود و خانواده آسیب می‌زند. ثانیاً طبیعت را آلوده می‌کند. ثالثاً سلامتی دیگران را به خطر می‌اندازد و آنها را ناراحت می‌کند. رابعاً این عمل او سبب ناخشنودی خداوند نیز می‌شود. بنابراین کل هستی یک مجموعه به هم وابسته و در هم تنیده (سیستم) است که صلاح یا فساد هر جزیی از آن سبب صلاح یا فساد سایر اجزا نیز می‌شود. در همه روابط و عملکردها وضع به همین صورت است.



## فصل ۵

اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره

## درس ۲۲

# ارتباط در کسب و کار

### علت و اهمیت آموزش این درس

در کسب و کار، روابط نقش مهمی بازی می‌کنند. وقتی با افراد موفق صحبت می‌کنید آنها دلیل موفقیتشان را در نوع رابطه و اعتمادی می‌دانند که بین شما و دوستان برقرار کرده‌اند. ایجاد روابطی خوب که منجر به تجارتی موفق گردد، کار مشکلی نیست. همه افراد این موضوع را می‌دانند اما اغلب آن قدر درگیر مسائل روزانه می‌شوند که به بهترین راه‌های ممکن برای ایجاد ارتباط فکر نمی‌کنند. بسیاری از سازمان‌ها، کارخانه‌های تولیدی و صنعتی و شرکت‌ها به دلیل عدم توجه مدیران به مهارت‌های ارتباطی و به کارگیری این مهارت‌ها در برقراری ارتباط با زیردستان و کارکنان، با مشکلاتی از قبیل جابه‌جایی‌های زیاد و ترک خدمت از سوی کارکنان روبه‌رو شده‌اند. با افزایش مهارت‌های ارتباطی و در نتیجه افزایش ارتباط مؤثر می‌توان رضایت شغلی را افزایش داد. از طرف دیگر در محیط کار، بحث ارتباط با مشتری مطرح می‌شود. بی‌شک می‌توان گفت مهم‌ترین دارایی کسب و کارها مشتریان آنها هستند. مشتریان منبع ارزشمندی برای فرصت‌ها و تهدیدهای کسب و کار هستند. در عرصه کسب و کار جدید، به دست آوردن رضایت مشتریان، جایگاهی مهم و حیاتی در اهداف کسب و کارها به خود اختصاص داده است. در دنیای امروز، تنها مهارت در کار و حرفه راه‌گشا نیست. شما باید بتوانید پیوسته خود را با افراد مختلف هماهنگ کنید و نقطه نظرهای خود را با شایستگی به دیگران منتقل کنید. برای انجام این کار باید به شناخت افراد مختلف بپردازید و حس اعتماد آنها را جلب کنید. مشتریان امروزی کاملاً آگاه هستند و انتظارات خود را می‌دانند. تعداد مشتریان کسب و کار شما با معرفی محصولات جدید بیشتر می‌شوند و شما باید به طور هم‌زمان سیستم‌های دریافت اطلاعات از مشتری خود را توسعه دهید. این کار باعث می‌شود شما به بهترین موقعیت ممکن از لحاظ سودآوری دست یابید. در گذشته مسیر انجام کسب و کار، با «پول» رقم می‌خورد اما اکنون کسب و کارهای موفق بر روی ارتباط مؤثر با مشتری تمرکز کرده‌اند. در رقابت با کسب و کارها برای دستیابی به محصول و خدمت برتر، باید ارزش را از دید مشتری شناخت و همواره منطبق با نیاز او به فعالیت ادامه داد. باید توجه داشت که در دنیای رقابتی امروز حتی یک محصول معیوب و یا یک خدمت ناقص نیز برای سلب اعتماد مشتری از کسب و کار کافی است. برای تولید محصولات بهتر

و ارائه خدمات مناسب باید به رفاه و بهبود کیفیت زندگی کارکنان توجه کرد. بنابراین توانایی برقراری ارتباطی سالم که منجر به توجه دائم و وفاداری مشتری به محصولات و خدمات شود، بسیار مهم است. گستره مهارت‌های ارتباطی از توجه به محیطی که در آن ارتباط صورت می‌گیرد تا توجه به ویژگی‌های اخلاقی طرف‌های مقابل وسیع است. برای جذب و حفظ مشتری باید بتوانید با کارکنان خود ارتباط مؤثر برقرار کنید و درصدد رفع نیاز آنها برآیید.

## دانش هنر آموز

### انواع ارتباط با مشتری

■ **ارتباط شفاهی:** عمده‌ترین میانجی انتقال پیام‌ها، ارتباط شفاهی است. سخنرانی‌ها، گفت‌وگوها، بحث‌های رسمی میان افراد و گروه‌ها انواع متداول ارتباط شفاهی به حساب می‌آیند.

■ **ارتباط کتبی:** عبارت است از یادداشت، نامبر، نامه، پست الکترونیک، اعلان‌های پیوست شده به تابلو اعلانات یا هر چیز دیگری که پیام را به وسیله کلمات یا نمادهای مکتوب منتقل می‌کند.

■ **ارتباط غیرگفتاری:** هر وقت پیامی را به صورت شفاهی به فردی منتقل می‌کنید، پیام غیرگفتاری نیز به همراه آن ارسال می‌شود. در بعضی موارد فقط پیام غیرشفاهی وجود دارد. به عنوان مثال در یک میهمانی، نگاه کردن، علامت دادن چشم و ابرو، خیره شدن و اخم کردن هر کدام معنی خاصی دارد. از این رو صحبت در خصوص ارتباط، بدون مطرح کردن ارتباط غیرشفاهی کامل نمی‌شود. این ارتباط شامل حرکت اعضای بدن، آهنگ و تأکید در ادای کلمات، حالت چهره و فاصله میان فرستنده و گیرنده است.

### مزایای ارتباط سالم با مشتری

■ **حفظ مشتری برای مدت طولانی:** با استفاده از ابزارهایی مانند تخفیفات فصلی و مناسبت‌های ویژه، توجه به خدمات پس از فروش، استفاده از مسیرهای ارتباطی مانند پست الکترونیک، پیامک و انجام بعضی خدمات مجانی برای مشتریان می‌توان آنها را برای مدت طولانی حفظ کرد.

■ **کاهش هزینه:** کاهش هزینه‌های تبلیغات و بازاریابی و ارائه خدمت و محصول مناسب به مشتری رضایت او را به همراه دارد. رضایت مشتری باعث وفاداری او به شرکت می‌شود و مشتری وفادار بهترین مبلغ مجانی برای شرکت است.

■ **افزایش درآمد:** توجه به نیازهای مشتری، برخورد مناسب با او و ارائه کالاها و خدمات با کیفیت باعث رضایت مشتری می‌شوند و رضایت مشتری، فروش



بیشتری را به همراه دارد و این چرخه به افزایش درآمد می‌انجامد.

■ **مشتری جدید:** ارائه محصول و خدمات با کیفیت و نوآورانه منجر به جذب مشتری جدید می‌شود. مشتریان همواره به دنبال شرکتی هستند که یک قدم از رقیب جلوتر باشد.

## چگونگی تدریس

با داستان‌ها و نمونه‌هایی از خودتان یا با سؤال از هنرجویان در مورد تجربیات خودشان یا والدینشان، انواع روابط در محیط کار را بیان نموده و تنها نحوه برخورد صحیح را بیان کنید و در نهایت قضاوت را به هنرجویان بسپارید تا خودشان انتخاب کننده و تصمیم‌گیرنده باشند و حس اجبار در آنها ایجاد نشود. کلیه هنرجویان را در بحث به مشارکت و صحبت کردن ترغیب کند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

هیچ هنرجوی منفعلی در کلاس درس وجود نداشته باشد. از همه بخواهید تا نظرات خود را در خصوص هر مورد برای سایرین هر چند کوتاه توضیح دهند. در فعالیت مشارکتی و گروهی، هنرجویان به کمک هنرآموز، مسئولیت درک و فهم مطالب را بر عهده می‌گیرند. در این نوع یادگیری، هنرجویان در دانش موجود و دانش جدید در حال آموزش، درگیر می‌شوند و به سمت اهداف مشترک حرکت می‌کنند. معلوماتی که هنرجویان از راه شرکت در بحث گروهی به دست می‌آورند بیشتر به خاطرشان می‌ماند تا مطالبی که از روش صحبت کردن هنرآموز به طور یک جانبه باشد و همچنین هرگاه هنرجو، تنها شنونده باشد و در کار یادگیری فعالیت چندانی نداشته باشد، یادگیری کندتر و نارساتر خواهد بود و زودتر فراموش خواهد شد.

## پاسخ به فعالیت‌ها

**هدف:** آشنایی با نحوه ارتباط در زیر مجموعه‌های شرکت حمل‌ونقل.  
**پاسخ:** با توجه به «نگرش سیستمی و کل‌نگر» هر یک از عوامل و اجزای شرکت مخصوصاً راننده و یا عوامل طبیعی می‌توانند عامل این تأخیر و خسارت باشند. بهتر است آقای کریمی با صبر و متانت، موضوع را با مدیریت شرکت مطرح کند و خسارت خود را نیز از طریق شرکت بیمه‌گر مربوط دریافت نماید.

فعالیت  
کلاسی ۱



فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** آموزش تصمیم‌گیری صحیح در شرایط مختلف برای برقراری ارتباط مؤثر و مفید با دیگران.  
**پاسخ:** بهتر است که با خدمات و امداد جاده تماس گرفته و از آنها بخواهید که سریع‌تر برای کمک به آن فرد اقدام کنند.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** شناخت نوع ارتباط در محیط کار در موقعیت‌های مختلف و افزایش مهارت هنرجویان در این خصوص.  
**پاسخ:** این ارتباط از نوع غیررسمی است، زیرا مسئله آموزش توسط همکار صورت گرفته و جنبه شغلی تعریف شده‌ای ندارد و در واقع با توجه به همکاری موجود در محل کار و تعهدی که همکاران در محیط کار به یکدیگر دارند، این ارتباط صورت گرفته است.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** آموزش انتخاب بهترین نوع ارتباط با مدیر (رسمی یا غیررسمی)، بر اساس شرایط و افزایش مهارت هنرجویان در این خصوص.  
**پاسخ:** آقای کاظمی نباید دچار استرس و نگرانی شود، چون مدیر عامل و البته هیئت مدیره مؤسسه هم از مشکلات موجود در سیستم حسابداری آگاه هستند. او باید در یک گفت‌وگوی غیررسمی اما کاملاً محترمانه با مدیر در مورد غیرمنطقی بودن خواسته او برای ارائه بیلان مالی مؤسسه در این فرصت کوتاه، صحبت نماید و از او بخواهد یا جلسه هیئت مدیره را به تاریخ دیگری موکول و فرصت بیشتری برای تهیه بیلان مالی به او بدهد یا در همین جلسه به اعضای هیئت مدیره اعلام کند که فعلاً به علت مشکلات در سیستم حسابداری مؤسسه که مربوط به بی‌دقتی حسابدار قبلی بوده است، بحث در مورد بیلان مالی را به جلسه دیگری موکول کنند.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** تصمیم‌گیری درست در محیط کار برای برخورد و ارتباط صحیح با همکاران و زیردستان به گونه‌ای که هم رضایت افراد جلب شود و هم کار پیشرفت و توسعه یابد.  
**پاسخ:** آقای دانش باید جلسه صمیمانه‌ای ترتیب داده و در آن با مربیان باشگاه خود در مورد باشگاه جدید و امکانات و شرایط آن صحبت کند. از مربیان نظرخواهی کند که آنها برای موفقیت بیشتر و توسعه باشگاهشان چه راه‌کارهایی دارند. از پیشنهادات آنها استقبال کند و در پایان، پیشنهاد خودش را برای برقراری ارتباط با آن باشگاه برای استفاده از تجربیات جدید آنها مطرح کند. او حتی می‌تواند با نظرخواهی مربیان خود، از یکی از مربیان باشگاه جدید برای آموزش به مربیان خود در یک دوره آموزشی کمک بگیرد و این‌گونه، هم با مشورت گرفتن از مربیان خود به آنها احساس ارزشمندی دهد و هم امکان توسعه باشگاه خود را فراهم کند.

فعالیت  
غیر کلاسی



**هدف:** تمرکز هنرجو بر نوع ارتباط افراد و درک بهتر جایگاه صحیح استفاده از ارتباط رسمی و غیررسمی در یک محیط ورزشی به تناسب شرایط.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید نوع روابط و تأثیر این روابط بر نحوه کار کارکنان باشگاه را به دقت مشاهده و به صورت گزارشی در کلاس ارائه دهند.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** آموزش انتخاب بهترین شیوه ارتباط در محیط کار با توجه به نوع مخاطب و موضوع ارتباط و شرایط و موقعیتی که ارتباط در آن صورت می‌گیرد و افزایش مهارت هنرجویان در این خصوص.

**پاسخ:** ارتباط هم با کارکنان و هم با والدین بچه‌ها از نوع غیررسمی خواهد بود. این نظرخواهی هم نوعی ارزش نهادن به خانواده‌ها و کارکنان است و هم امکان ارائه موارد مفید و ارزشمند را فراهم می‌سازد و سبب می‌شود در صورت تصویب موردی جدید، همه افراد با تمایل بیشتری به آن عمل کنند. نظرخواهی از مربیان، والدین و کارکنان می‌تواند منجر به ارائه پیشنهادهای مفید و سازنده شود که باعث رشد فکری و روحی بچه‌ها و پیشرفت مهدکودک شود و در نهایت رضایت کامل را به همراه داشته باشد. پیشنهادهای مانند ایجاد فضای سبز و کاشت گل و گیاه به دست خود بچه‌ها در مهدکودک، زیباتر کردن در و دیوار مهدکودک به وسیله نقاشی بچه‌ها، فراهم کردن محیطی شاد و آرام‌بخش، برگزاری کلاس‌های خلاقیت و ابتکار و ...

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در تشخیص و انتخاب بهترین نوع ارتباط رسمی یا غیررسمی.

**پاسخ:** بهتر است که خانم مدیر به شیوه غیررسمی با آن مربی وارد گفت‌وگو شود تا این صمیمیت، به آن مربی اطمینان ببخشد و سبب شود که او بتواند به راحتی مشکل خود با مربیان دیگر را مطرح کند و بعد از مشخص شدن علت، خانم مدیر با صمیمیت و احترام، خواسته خود را به آن مربی برای رفتار درست با سایر مربیان بیان کند.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** آموزش برخورد و ارتباط صحیح در شرایط ناخوشایند در محیط کار و افزایش مهارت هنرجویان در این خصوص.

**پاسخ:** اگر خانم شایان واقعاً قصد کمک به مهد کودک خانم آیتی را داشت و این رفتار او به علت فراموشی نبود، بالاخره الگوهای مورد نظر را به آنها تقدیم می‌کرد. اما براساس شواهدی که دائماً طفره رفتن خانم شایان را نشان می‌دهد، بهتر است که خانم آیتی، نه این درخواست و نه درخواست دیگری را با او مطرح نکند تا از انتظار دوباره رنج نبرد و خانم شایان را نیز از رفتار خود شرم‌منده سازد.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** آموزش تصمیم‌گیری صحیح و سریع در شرایط کاری خاص برای انتخاب بهترین شکل برخورد و ارتباط با مشتری.

**پاسخ:** رفتار این راننده، بهترین برخوردی بود که می‌شد با یک مشتری خودخواه داشت که انسانیت را زیر پا گذاشته و به خاطر ظاهر کسی او را در مقابل دیگر مسافران مورد تحقیر قرار می‌دهد و شاهد این عالی بودن برخورد راننده، تشویق مسافران اتوبوس بعد از شنیدن دستور انتقال مرد ساده پوش به قسمت جلو اتوبوس است. اگرچه مشتری و ارباب رجوع مهم‌ترین قسمت کار هستند و باید رضایت آنها را جلب کرد؛ اما در نحوه برخورد هم‌زمان با دو مشتری باید جانب عدالت و انسانیت را رعایت نمود.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان برای ارتباط صحیح با مشتری در شرایط سخت و عصبانیت مشتری.

**پاسخ:** آقای کاشفی باید با احترام، آن فرد را به آرامش دعوت کند. صمیمانه عذرخواهی کند، دلیل خالی بودن حساب شرکت از پول را بیان کند و به او قول دهد که در اسرع وقت، «چک»، نقد شود و این مشکل تکرار نخواهد شد.

فعالیت  
کلاسی ۱۱



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در برخورد صحیح و ارتباط درست با مشتری و ارباب رجوع ناراضی و عصبانی.

**پاسخ:** مدیر باید ابتدا از آنها عذرخواهی کند. با صمیمیت آنها را به آرامش دعوت کند. سپس از آنها در مورد امکانات و انتظاراتی که از باشگاه در قبال هزینه پرداختی شان دارند، سؤال کند و قول بهبود امکانات را به آنها بدهد و در صورتی که تعدادی از آنها مصرانه خواهان بازپس گرفتن هزینه پرداختی خود بودند، با رعایت ادب و احترام مبلغ شهریه را به آنها بازگرداند و باز هم بابت کمبودهای باشگاه از آنها عذرخواهی کند.

فعالیت  
کلاسی ۱۲



**هدف:** ارتباط درست و برخورد صحیح با مشتری عصبانی که حق با او نیست.

**پاسخ:** خانم مددی پس از مشورت با مربی، ابتدا با مادر کودک در دفتر خود، طی یک گفت‌وگوی غیررسمی موضوع را مطرح کند و از مادر کودک بخواهد تا در ساعت تغذیه کودکان از پشت شیشه نحوه کار مربی را ببیند و اگر باز هم نارضایتی داشت، بیان کند. سپس مربی کودک را به دفتر دعوت کند تا او هم با مادر کودک صحبت کند. بدون شک مادر کودک از رفتارش شرمنده و از آنها عذرخواهی خواهد نمود.

## درس ۲۳ مکاتبات اداری

### علت و اهمیت آموزش این درس

نوشتن نامه یا مکاتبه، آسان‌ترین، کم‌هزینه‌ترین، مطمئن‌ترین و بادوام‌ترین وسیله ایجاد ارتباط و انتقال اطلاعات از زمان‌های گذشته تاکنون به شمار می‌رود. در بیش از ۲۰۰۰ آیه از قرآن کریم، خداوند متعال به مکاتبه و نوشتن اشاره فرموده است و به خاطر اهمیت کتابت و نگارش، در سوره قلم آیه ۱ به قلم و آنچه که قلم می‌نویسد، سوگند یاد کرده است. در نهج‌البلاغه نیز بارها از نگارش، کتابت و گزارش یاد شده است. یکی از رایج‌ترین شیوه‌های ارتباط رسمی با مراجع درون سازمانی و یا برون سازمانی، استفاده از مکاتبات اداری است. بنابه دلایل مختلفی از جمله شیوه‌های مدیریتی در سازمان‌ها و مؤسسات، در مکاتبه از روش مشخصی پیروی نمی‌شود. آموزش هنرجویان به‌عنوان کارکنان آینده سازمان‌ها، یکی از مهم‌ترین عوامل در نظم بخشیدن به این مهم، با هدف ایجاد یکنواختی در به‌کارگیری اصول صحیح نگارش و رعایت سلسله مراتب اداری است. آنچه در این درس ارائه می‌شود تلاشی است در جهت ایجاد آگاهی و آماده‌سازی هنرجویان برای ورود به سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی و انجام اموراداری که امید است با مطالعه و اجرای دقیق آن، امکان دستیابی به اهداف پیش‌بینی شده و تسریع در امور اداری فراهم آید.

در اعتبار و اطمینان مکاتبات و مطالب مکتوب به‌عنوان «سندیت موضوع» قوانین مختلفی وضع شده است؛ به‌طوری که در همین زمینه ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی کشور می‌گوید: «سند» عبارت است از «هر نوشته‌ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد». بر همین اساس نیز کلیه املاک و مستغلات و بعضی از دارایی‌های منقول مثل اتومبیل و موتورسیکلت دارای اسناد و مدارک مکتوبی هستند که مالک و دارنده آن‌را معرفی می‌نماید.

اسناد و مدارک و مکاتبات، در حال حاضر به‌عنوان مهم‌ترین وسیله ارتباطی در بین سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی و حتی توافقنامه‌ها و معاهده‌های بین‌المللی می‌باشند. قابل ذکر است که تجهیزات و وسائل ارتباطی مثل تلفن، تلگراف، تلکس، فاکس، رادیو، تلویزیون و سایر سیستم‌های صوتی و تصویری و الکترونیکی، وسیله انتقال پیام بوده و به‌عنوان ابزار کمکی کاربرد دارند. در ارتباطات رسمی و غیررسمی ممکن است با یک تلفن، دستور انجام کار و یا

پرداخت مبلغی صادر شود ولی تا رسیدن نامه کتبی مربوط به آن، معمولاً اقدامی صورت نخواهد گرفت، چون چنین اقدامی خلاف قانون و مقررات رسمی سازمان‌ها است و در این مواقع وصول یک یادداشت کتبی، سند برائت اقدام‌کننده به شمار می‌رود. اصل پانزدهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۵۸ می‌گوید: «زبان و خط رسمی و مشترک مردم ایران فارسی است و اسناد و مکاتبات و متون رسمی و کتب درسی باید با این زبان و خط باشد ولی استفاده از زبان‌های محلی و قومی در مطبوعات و رسانه‌های همگانی و تدریس ادبیات آنها در مدارس در کنار زبان فارسی آزاد است».

بنابر آنچه گفته شد نقش و اثر واژه مهم «نامه‌های اداری» در نظام جریان امور اداری هر سازمان کاملاً مشهود است و می‌توان مدعی شد که هیچ کاری را بدون نامه یا گزارش در مؤسسات نمی‌توان به صورت رسمی انجام داد. همچنین مهم‌ترین وسیله هماهنگی در داخل سازمان و یا خارج از آن، نامه یا وسیله مکتوب دیگری مثل گزارش کار، صورت جلسه، آئین‌نامه، بخش‌نامه و... است. ضرورت گنجاندن این مبحث در سلسله دروس مهارتی، آشنا ساختن هنرجویان به فنون مکاتبه و تهیه گزارش‌های مکتوب مورد نیاز در انجام امور کاری و اداری می‌باشد. ضمن اینکه لازم است نویسندگان مکاتبات اداری، به استانداردهای مربوط در تهیه نامه‌ها و گزارش‌ها و... آگاهی یافته و نظم و سیاق مطلوبی در این زمینه رایج گردد. ضرورت مهم‌تر، در ایجاد یکنواختی به کارگیری اصول صحیح نگارش و رعایت سلسله مراتب انجام کار در کلیه مراحل زندگی شغلی است.

اهداف کلی درس شامل آشنا ساختن هنرجویان با مهارت گزارش‌نویسی و انجام مکاتبات اداری است که در این راستا مشخصات یک نوشته و گزارش خوب، ویژگی‌های گزارشگر، اصول و مبانی گزارش‌نویسی و مکاتبات اداری و روش‌های انجام کار از جمله مهم‌ترین مباحث موردنظر هستند که مورد بررسی قرار می‌گیرند. اهداف رفتاری موردنظر از ارائه این مبحث، ایجاد دقت و مهارت عملی در کارکنان برای انجام امور گزارش‌نویسی و مکاتبات اداری است. انتظار می‌رود در پایان این درس، هنرجویان علاوه بر آشنایی با مطالب تئوری مطرح شده قادر به تهیه انواع گزارش‌ها و نامه‌های اداری مورد بحث باشند.

## دانش هنرآموز

### انواع نامه‌های اداری

■ **بخش نامه:** بخش نامه یکی از انواع نامه‌های اداری است که معمولاً بیش از یک نفر مخاطب دارد، لذا دارای کاربردی متفاوت از یک نامه اداری است. برای ایجاد هماهنگی و آموزش رویه‌ای یکنواخت در انجام امور و همچنین ابلاغ دستورات و

مقررات و ضوابط، به صدور بخش‌نامه اقدام می‌شود.

■ **هدف از صدور بخش‌نامه:** برای بخش‌نامه شش هدف زیر بیان شده است: ابلاغ قوانین و مقررات، ارائه اطلاعات (انتصاب، تغییر رویه و...) ابلاغ دستورالعمل، درخواست گزارش، ابلاغ رویه‌های کاری به منظور انجام هماهنگی و ارائه آموزش‌های لازم به منظور اجرای یکنواخت امور.

■ **تدوین بخش‌نامه:** برخلاف نامه اداری، در بخش‌نامه از عناوین «به»، «از» و «موضوع» استفاده نمی‌شود. در درج عناوین گیرندگان، از رده‌های سازمانی بالاتر به رده‌های پایین‌تر قید می‌شود. پس از آماده شدن بخش‌نامه و تایپ آن، توسط مقام مسئول امضا و به تعداد لازم تکثیر می‌شود و سپس در نسخه هر واحد گیرنده، نام آن در جای خاص نوشته و یا در فهرست گیرندگان مشخص می‌شود. متن بخش‌نامه نیز همانند نامه اداری از سه قسمت مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه‌گیری تشکیل می‌شود. با این تفاوت که در بخش‌نامه، هر بخش به‌طور مستقل و مجزا عمل می‌کند و هر بخش رسالتی خاص دارد و آغاز و پایان خاصی برای آن لازم است. بخش مقدمه بیان شرایط ایجابی لزوم صدور بخش‌نامه است و با جملات توضیحی آغاز می‌شود. بعد از مقدمه و در یک پاراگراف جداگانه به تشریح پیام اصلی بخش‌نامه پرداخته می‌شود که با توجه به کثرت گیرندگان، باید از متنی استفاده شود که مناسب حال و شأن آنان باشد.

■ **صورت جلسه:** در لغت، صورت جلسه عبارت است از نوشته‌ای که در آن، خلاصه گفت‌وگوهای اعضای جلسه ذکر شده است. از دیدگاه حقوقی نیز عبارت است از برگه‌ای که مقامی رسمی در آن یک عمل قضایی یا خارجی را به منظور اثبات یک واقعه مدنی، کیفری و یا اداری ثبت می‌کند. به‌طور کلی صورت جلسه نوشته‌ای است که در بردارنده مطالب مطروحه، گفت‌وگوها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.

■ **دستورالعمل:** دستورالعمل در اصطلاح عبارت است از انجام کار به ترتیب و توالی اجزای آنکه به‌صورت مکتوب تدوین شده و براساس موازین خاصی برای اجرا به وسیله مقامات صالحه و در حدود وظایف و مسئولیت‌ها و مأموریت‌ها به متصدیان ذی‌ربط ابلاغ می‌گردد. دستورالعمل، مترادف واژه‌های شیوه و روش بوده و در برخی از موارد به معنی و مفهوم آیین‌نامه نزدیک می‌شود تا آنجا که واژه مزبور به جای آن قرار می‌گیرد.

■ **کاربرد و فایده دستورالعمل:** تنظیم و تدوین روش‌های انجام کار و ابلاغ آن به‌صورت دستورالعمل برای اجرای هر یک از وظایف سازمانی در زمان حال و آینده امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. روش‌های انجام کار در واقع، اجزای تشکیل‌دهنده یک سیستم می‌باشند که شامل گروهی از عملیات و وظایف و مأموریت‌ها می‌باشند که یک یا چند نفر از کارکنان در اجرای آن مشارکت دارند.

برای مثال می‌توان از روش‌های مربوط به صدور احکام مرخصی‌ها، احکام استخدامی و بازنشستگی و... نام برد که در مجموع، سیستم کارگزینی را تشکیل می‌دهند. به همین ترتیب سایر سیستم‌های تدارکاتی مانند سیستم‌های مالی-محاسباتی، بازرگانی، فنی و اختصاصی سازمان‌ها و... که هر یک شامل تعدادی از روش‌های انجام کار است و در مجموع سیستم‌های یک سازمان را به وجود می‌آورند.

### احکام، فرم‌های اداری و دفاتر

**حکم:** در اصطلاح اداری، حکم نوشته‌ای است که به موجب آن فردی از مقامات صلاحیت‌دار سازمان و دستگاه اداری به سمتی منصوب و یا انجام کاری به وی محوّل می‌شود که به دو صورت احکام استخدامی و یا احکام مأموریت کارکنان دستگاه اجرایی تهیه و تنظیم می‌شود. ارکان احکام اداری نیز به قرار زیر است:

- نام و مشخصات گیرنده و یا اجراکننده حکم؛
- موضوع و هدف از تدوین حکم؛
- تاریخ شروع و پایان دستورات داده شده و یا مدت اعتبار حکم؛
- نام، مشخصات سازمانی و امضای مقام صلاحیت‌دار دستوردهنده؛
- شماره و تاریخ دفتر اندیکاتور سازمان ذی‌ربط.

**فرم اداری:** فرم اداری، کاغذی با عنوان مخصوص است که بعضی از قسمت‌های آن برای ثبت اطلاعاتی از قبیل نام، مشخصات، تاریخ و سایر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می‌شود. فرم‌های اداری دارای مزایای بسیار زیادی هستند که به طور خلاصه می‌توان به این مزایا اشاره نمود:

- کمک به مدیر و کارکنان سازمان در اتخاذ تدابیر صحیح اداری؛
- جلوگیری از سرگردانی ارباب رجوع درباره تشریفات کار؛
- تسریع در جریان امور و فرایندهای اداری؛
- ایجاد هماهنگی در روش‌های انجام کار؛
- سهولت در ضبط کتبی اطلاعات به هنگام جمع‌آوری و سهولت در استخراج اطلاعات گردآوری شده؛
- صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌های اداری.

### انواع فرم‌های اداری

■ **فرم‌های عمومی:** فرم‌هایی که در تمامی دستگاه‌های اداری و به منظوری خاص تهیه و توزیع شده است، مانند فرم حکم استخدامی و فرم تقاضای مرخصی.

■ **فرم‌های اختصاصی:** فرم‌های خاص سازمان مشخص که به منظور اهداف ویژه تدوین می‌شوند، مانند فرم پیگیری نامه و یا درخواست وام که به دو شکل دائم و موقت تهیه می‌شوند.

■ **فرم نامه:** فرم‌های یکنواختی که بخش‌های مختلف آن مشخص شده و چاپ



شده و فرد سایر بخش‌ها را تکمیل می‌کند، مانند فرم‌های درخواست کالا و یا خدمات در ادارات.

■ **فرم‌های ویژه:** فرم‌های نامتعارفی که توسط واحدهای اداری و یا ادارات مشخصی تهیه و استفاده می‌شوند و عمومیت مکانی و زمانی ندارند، مانند فرم اطلاعات تماس گیرندگان دفتر مدیرکل اداری و مالی.

### دفاتر اداری

دفاتر اداری به دفاتری گفته می‌شود که در ادارات و سازمان‌ها استفاده می‌شود و عموماً شامل دفاتر اندیکاتور، ارسال و مراسلات، دفاتر مالی و ... می‌شود. بهتر آن است که در نوشتن دفاتر اداری از خط خوش و دقت کافی استفاده گردد تا برای یافتن اطلاعات لازم، مشکلات کمتری برای مراجعین پیش آید. با پدید آمدن رایانه و نرم‌افزارهای رایانه‌ای، استفاده از دفاتر جای خود را به اتوماسیون اداری داده است.

**تعریف گزارش:** در مفهوم گزارش، تعاریف متعددی بیان شده است که تعدادی از آنها در زیر آمده است، هر یک از این تعاریف با توجه به نوع کاربرد گزارش بیان شده است.

- **گزارش،** مکاتبه‌ای است که از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیردست تهیه و طی آن، خواسته‌ها، پیشنهادهای، نظریات و یا نتیجه اقدامات دستورات صادره جهت آگاهی از جریان امور و یا تصمیماتی که باید اتخاذ گردد، به مقام بالاتر ارائه می‌شود.

- **گزارش،** انتقال پاره‌ای از اطلاعات است به کسی که از آن بی‌اطلاع بوده یا آگاهی کافی ندارد.

- **گزارش** عبارت است از ارائه اطلاعات سازمان یافته با نظر مشورتی اداری که بر مبنای آن، برای گیرنده گزارش تصمیم‌گیری آگاهانه امکان‌پذیر باشد.

- **گزارش،** به معنای شرح و تفسیر و بیان است و گزارش‌نویسی عبارت است از نوشتن و تشریح و توصیف مطالب یا اخبار و رویدادهای علمی یا مأموریت‌ها و اموری که انجام یافته است. گزارش، بیان توصیفی یک خبر یا حادثه یا موضوع کاری یا اجتماعی است. گزارش تلفیقی است از خبر و تحقیق به اضافه بازسازی تئوری هنرمندانه وقایع و موضوعات اجتماعی که همراه با واقعیت باشد.

**صورت حساب سرمایه:** گزارش مالی است که وضعیت سرمایه مؤسسه را در یک تاریخ مشخص نشان می‌دهد. در هر مؤسسه، پس از سرمایه‌گذاری اولیه، در اثر فعالیت‌های مؤسسه، در پایان دوره مالی، ممکن است «سود» و یا «زیان» داده باشد. از طرفی دیگر ممکن است در طول این دوره، برداشت‌هایی از سوی صاحب سرمایه یا صاحب مؤسسه صورت گرفته باشد. این دو عامل در صورت حساب سرمایه مؤثر می‌باشند. صورت حساب سرمایه با توجه به فرمول صفحه بعد محاسبه می‌گردد:

(برداشت صاحب مؤسسه طی دوره - سود ویژه طی دوره) + سرمایه اولیه دوره = سرمایه پایان دوره

**آیین نامه:** به مقرراتی گفته می‌شود که مقامات صلاحیت‌دار (مانند وزیر و شهردار) وضع و در معرض اجرا می‌گذارند. خواه هدف آن تسهیل اجرا و تشریح قانونی از قوانین موضوعه باشد؛ خواه در مواردی باشد که اساساً قانونی وضع نشده است. به آن «نظام‌نامه» هم گفته‌اند. آیین‌نامه در جایی که مخالف یا مغایر با قانون است، تاب مقاومت در برابر قانون را ندارد. تفاوت اساسی قانون و آیین‌نامه در مراجع تصویب‌کننده آنهاست به طوری که قانون از مجاری مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان تنقیح و تصویب می‌گردد، ولی آیین‌نامه، توسط «سازمان‌های دولتی» مصوب می‌گردد؛ ضمن اینکه ابطال آیین‌نامه‌های مغایر با قانون با «دیوان عدالت اداری» است.

**اساسنامه:** اساسنامه شرکت در حقیقت سندی است که به شرکت اعتبار می‌دهد و در آن، خط مشی و سرمایه شرکت، هدف و نحوه فعالیت و وظایف هر یک از اعضای شرکت و هیئت مدیره و مجامع عمومی و بازرسان شرکت و تعداد مدیران و نحوه انتخاب و مدت مأموریت و چگونگی تعیین جانشین مدیرانی که فوت یا استعفا نموده و یا محجور و معزول می‌شوند، معین می‌گردد و کلیه مواد آن برای اعضا لازم‌الرعایه می‌باشد و همان طوری که در زندگی یک شخص حقیقی، سجل یا شناسنامه او باعث هویت و اعتبارش می‌شود، در شخص حقوقی (شرکت) نیز اساسنامه به آن هویت و اعتبار می‌دهد و حدود اختیارات و وظایف مدیران و میزان مسؤلیت آنها و چگونگی عملکرد آنها در آن قید می‌گردد. بنابراین شرکت‌ها باید دارای اساسنامه باشند.

## نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی

نامه‌های اداری ممکن است در داخل سازمان جریان داشته باشند که به آنها نامه‌های داخلی می‌گویند و یا اینکه از سازمانی دیگر تهیه و ارسال می‌شوند که آنها را نامه‌های خارجی می‌نامند. در ادامه به بررسی انواع مختلف این نامه‌ها می‌پردازیم.

### ۱ نامه‌های داخلی

نامه‌های داخل ادارات، براساس سطوح ارتباطی خود به پنج دسته تقسیم می‌شوند:

- **نامه بین دو واحد هم‌سطح:** نامه‌هایی برای ارتباط و هماهنگی میان واحدهای داخلی یک سازمان همانند ارتباط بین واحد مالی و واحد اداری که واحد مالی برای امورات خود به نیروی انسانی آنها و واحد اداری به منابع مالی امور مالی نیازمند است.

- **نامه واحد بالاتر به واحد پایین‌تر:** این نامه‌ها به دو صورت جریان می‌یابند: حاشیه‌نویسی بر روی نامه‌های وارده از خارج از سازمان که با دستور، اطلاع،

نظرخواهی و یا اقدامی همراه است و نامه‌هایی که برای انجام اموری خاص از سوی مقام بالاتر به مقام پایین صادر می‌شود.

■ **نامه از واحد پایین تر به واحد بالاتر:** ارائه گزارش و پاسخ در برابر نامه مقام بالاتر، درخواست و تقاضا از مقام بالاتر، گزارش عملکرد واحد و پیشنهادات واحد اجرایی به مقام بالاتر در این دسته قرار می‌گیرند.

■ **نامه یک کارمند به واحد اداری:** این نامه‌ها شامل درخواست کارمند از واحد خود یا سایر واحدها و ارائه گزارش وی از مأموریت خود را شامل می‌شود و در صورت نیاز به استناد در آینده، باید ثبت و بایگانی شود.

■ **نامه واحد اداری به کارمند:** احکام مأموریت، تشویق نامه‌ها، توبیخ نامه‌ها و پاسخ نامه‌هایی که کارمند به اداره داده است، در زمره این نامه‌ها قرار می‌گیرند.

## ۲ نامه‌های خارجی

مکتباتی که از سوی سازمان با ادارات و سازمان‌های دیگر انجام می‌شود و به اشکال زیر نگاشته می‌شود:

■ **نامه به یک واحد مشخص از سازمان:** زمانی از این شکل نامه استفاده می‌شود که با مأموریت اداره مقصد آشنا هستیم و مستقیماً به آن اداره، نامه می‌نویسیم. مثلاً نامه به اداره کل آموزش و پژوهش استانداری البرز.

■ **نامه به سازمان در ارتباط با وظایف سازمان:** اگر با تشکیلات داخلی سازمانی آشنایی نداشته باشیم و مشخص نباشد که درخواست ما به کدام بخش از سازمان مرتبط است، از عنوان کلی آن سازمان استفاده می‌کنیم.

■ **نامه به یک شخص حقیقی:** در پاسخ به تقاضای فرد و یا صدور تقدیرنامه، احضارنامه، توبیخ نامه و ابلاغ و اخطار به یک فرد، این نوع نامه‌ها نوشته می‌شوند.

■ **نامه به یک شخص حقیقی مشخص در بخش خصوصی:** نامه‌ای که بر حسب ضرورت ارتباط سازمانی دولتی با بخش خصوصی ایجاد شده و برای مدیر آن مؤسسه نوشته می‌شود.

## اجزای نامه‌های اداری

هر نامه اداری از پنج قسمت به شرح زیر تشکیل می‌شود:

### الف) سرلوحه

سرلوحه نامه‌های اداری به قسمتی از نامه‌ها اطلاق می‌گردد که معمولاً به صورت چایی در قسمت بالای کاغذهای اداری طراحی می‌گردد. در وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی، آرم یا نماد جمهوری اسلامی ایران همراه با نام وزارتخانه، نام مؤسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست در سرلوحه نامه قرار می‌گیرند. در دانشگاه‌های علوم پزشکی نیز مجموعه آرم دانشگاه، عناوین فرستنده و گیرنده و موضوع در سمت راست سرلوحه، عناوین تاریخ، شماره و پیوست در سمت چپ سرلوحه قرار می‌گیرند. استاندارد ۳۷۹ مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران سرلوحه را

چنین تعریف می‌کند: «سرلوحه، شامل آرم جمهوری اسلامی و یا آرم سازمان و نوشته‌های زیر آن نام است که در بالا و سمت راست کاغذ قرار می‌گیرند و شماره، تاریخ و پیوست که به ترتیب در بالای سمت چپ کاغذ قرار می‌گیرند».

**ب) عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه:**

**۱ گیرنده:** عنوان واحد سازمانی است که نامه خطاب به آن صادر می‌شود.

**۲ فرستنده:** عنوان واحد سازمانی است که نامه را صادر می‌نماید.

**۳ موضوع:** عبارت کوتاهی است که مبین محتوای نامه است.

**ج) متن**

شرح اطلاعات، نظریات، خواسته‌ها و دیگر مطالب است که باید منطبق با هدف تنظیم و ارسال نامه باشد و برحسب حجم مطلب، تقسیم‌بندی شده یا در پاراگراف‌های متعدد تهیه می‌شود.

**د) مشخصات امضاکننده**

پس از پایان متن نامه، نام و نام‌خانوادگی مسئول واحد سازمانی صادرکننده نامه و عنوان سازمانی وی به ترتیب در دو خط ذکر می‌شود.

**ه) گیرندگان رونوشت نامه**

در صورتی که به جز گیرنده اصلی نامه، اطلاع یا اقدامی از سوی سایر واحدهای سازمانی لازم یا متصور باشد پس از خط امضا و در سمت راست آن، عناوین سازمانی آنها ذیل کلمه گیرنده یا گیرندگان رونوشت درج می‌گردد.

**توضیح:** در صورتی که احساس شود گیرندگان نامه پس از دریافت آن ممکن است نیاز به توضیح، اخذ اطلاعات بیشتر و یا هماهنگی داشته باشند، باید شماره تلفن مسئول واحد سازمانی صادرکننده نامه یا اقدام‌کننده در ذیل نامه درج گردد.

## چگونگی تدریس

یادگیری مطالب این درس بسیار اهمیت دارد چراکه اکثر هنرجویان در آینده کاری خود نیاز به استفاده از آنها دارند. بنابراین سعی نمایید با مشارکت کلاسی، هنرجویان به خوبی این درس را به‌طور عملی یاد گیرند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

با توجه به ماهیت این فصل که یک مهارت فردی است، فعالیت‌ها به گونه‌ای طراحی شده است که هر هنرجو به تنهایی قادر به نوشتن و طراحی یک نامه اداری باشد. هنرآموز باید تلاش کند هر هنرجو توانایی لازم در انجام مکاتبات اداری را کسب کند و از مهارت‌های کار گروهی جهت برطرف کردن نقاط ضعف افراد استفاده کند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

**هدف:** با توجه به مطالب ذکر شده هنرجو باید توانایی و مهارت تشخیص هر مکاتبه‌اداری و تمیز دادن هر کدام از دیگری را داشته باشد.

**پاسخ:**

نوع	مثال
تقاضانامه	۱- درخواست مساعده مالی برای کارمندان با سابقه بالای ده سال در شرکت حمل و نقل
حکم	۲- دستور تعدیل نیرو در سازمان تاکسیرانی
بخش نامه	۳- ثبت اثر انگشت کارکنان در هنگام ورود به شرکت حسابداری به صورت الکترونیکی از تاریخ ۹۵/۲/۲۵
دستورالعمل	۴- صدور دستورالعمل‌هایی مبنی بر استخدام مدیران و مربیان مهدکودک
بخش نامه	۵- صدور بخش نامه‌هایی به واحدهای حسابداری شرکت
نامه داخلی	۶- پیگیری آخرین عملکرد مربی مهدکودک
تقاضانامه	۷- درخواست مرخصی اضطراری هنرآموز هنرستان
آئین نامه	۸- صدور آئین نامه‌های انضباطی در باشگاه‌های ورزشی

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** افزایش مهارت و توانایی هنرجویان در شناسایی نامه‌های اداری و درک تفاوت‌ها و شباهت‌های هر کدام با دیگری.

**پاسخ:** با توجه به توضیحات ذکر شده در بخش دانش هنرآموز، پس از بررسی نظرات هنرجویان و تبادل نظر گروهی، تفاوت‌ها و شباهت‌های لازم در کلاس بیان شود.

فعالیت  
غیر کلاسی ۱

**هدف:** افزایش توان و مهارت هنرجویان در نوشتن نامه اداری، تقاضانامه و درک تفاوت نامه عادی با نامه‌های اداری.

**پاسخ:** نامه اداری دارای شماره، تاریخ، پیوست، سرلوحه، نام گیرنده و سمت آن، نام فرستنده و سمت آن، امضا و در بعضی از نامه‌ها اسامی گیرندگان رونوشت است؛ ولی نامه عادی فقط حاوی «به نام خدا»، متن و نام فرستنده است. متن نامه اداری رسمی و دارای قواعد خاص ولی نامه عادی دوستانه و بدون تکلف است. فرم تقاضانامه مدیر هنرستان مانند نمونه صفحه بعد طراحی شود.

فعالیت  
کلاسی ۲





فعالیت  
غیر کلاسی ۲



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در شناخت نامه‌های داخلی و خارجی و تشخیص تفاوت هر کدام از مکاتبات اداری.  
**پاسخ:** با توجه به توضیحات ذکر شده در بخش دانش هنرآموز، ابتدا نامه‌های داخلی و خارجی را برای هنرجو توضیح داده سپس به کمک نظرات هنرجویان که از تحقیقات آنها ریشه گرفته است، ویژگی‌ها، تفاوت‌ها و کاربرد هر کدام را در کلاس مطرح کنید.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در تشخیص ماهیت هر نامه‌ اداری به صورت گروهی  
**پاسخ:**

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

فعالیت  
کلاسی ۴



هدف: افزایش مهارت هنرجویان در تشخیص اجزای نامه.

پاسخ:

- ۱ سرلوحه نامه
- ۲ نام گیرنده و سمت او
- ۳ متن نامه
- ۴ مشخصات و سمت فرستنده نامه و امضای او

فعالیت  
کلاسی ۵



هدف: تمرین برای کسب توانایی و مهارت بیشتر هنرجویان در نگارش نامه‌ها و مکاتبات اداری.

پاسخ: همه نامه‌ها در عرصه ارتباط با دیگران و رعایت حقوق آنها می‌باشند. از هنرجویان بخواهید مطابق با فعالیت کلاسی ۱ پاسخ دهند.

فعالیت  
کلاسی ۶



هدف: افزایش مهارت هنرجویان در تشخیص مکاتبات اداری و انواع ارتباطات به صورت گروهی و استفاده کارآمد از توانایی‌های گروهی برای تقویت نگارش و تشخیص نامه‌های اداری.

پاسخ: در گروه‌های کلاسی هنرجویان دو نمونه از انواع مکاتبات اداری را برای گروه خود انتخاب کنند و به اجرا و تمرین روی آنها بپردازند. همه این مکاتبات برای اصلاح روابط در ارتباط با دیگران و رعایت حقوق آنها می‌باشند.

## درس ۲۴

### آراستگی

#### علت و اهمیت آموزش این درس

عموماً اعتقاد بر این است که برداشت‌های اولیه از شخصیت دیگران بسیار اهمیت دارند. بسیاری از افراد می‌پذیرند که برداشت‌های اولیه‌ای که از دیگران دارند، روند ارتباط با آنها را به صورتی حیاتی شکل خواهد داد. این پدیده در روان‌شناسی اجتماعی، «اثر تقدّم» گفته می‌شود. از این رو افراد برای حضور در مصاحبه شغلی، دیدار با دوست جدید، اولین ملاقات با همسر آینده خویش که در آن نخستین برخورد را با دیگری دارند، با تمام دقت، خود را آماده می‌کنند. این ارتباط، یک نوع ارتباط غیرکلامی است. این ارتباط غیرکلامی در نگاه اول، در شکل‌گیری برداشت‌هایی که افراد از ما دارند بسیار مهم است. به‌طور مثال چگونگی نگاه، نوع لباس، قیافه ظاهری، بوی بدن و برخورد اولیه فرد خود کافی است تا اطلاعات زیادی را به طرف مقابل بدهد. آراستگی، فقط مربوط با یک نوع خاص از ارتباط ذکر شده نیست، بلکه می‌توان گفت، آراستگی در تک تک این موارد، موضوع و مصداق پیدا می‌کند. آراستگی در هر یک از انواع ارتباط غیرکلامی مانند حالات چهره، تماس چشمی، قیافه ظاهری، نگاه، حرکات دست و بدن و نوع لباس می‌تواند در نوع برداشتی که از ما می‌شود تأثیرگذار باشد. «آراستن» به معنای زینت دادن و تزئین کردن است. معنای دیگری مانند منظم و مرتب بودن و هماهنگ بودن، آماده و مهیا بودن نیز گفته شده که کاملاً مرتبط با معنای اول است، زیرا تزئین کردن به نوعی با نظم و هماهنگی همراه است و معرف آماده و مهیا بودن برای مقصود مورد نظر است. در کنار «آراستن» که معمولاً با یک افزایش همراه است، «پیراستن» قرار می‌گیرد که ویژگی آن، زیبا ساختن با کاستن و زدن شاخ و برگ اضافی است. آراستگی، لبخند روح ماست به بینندگان و همراهان و از این رو در برقراری و استحکام روابط اجتماعی ما را یاری می‌رساند. درست است که در نگاه اول، آراستگی مربوط به ظاهر انسان است، اما خود گوپای بخشی از درون و شخصیت فرد می‌باشد و از سوی دیگر آراستگی درونی و خلق و خوی انسان برای دوام و بقای ارتباط مؤثر، مهم‌تر از آراستگی ظاهری است. اگر فردی آراسته و مرتب بود می‌تواند برداشتی خوب از خود (درون و شخصیتش) به طرف مقابل ارائه دهد و همچنین برقرار کردن ارتباط او با دیگران برای آنان خوشایند خواهد بود. لازم به ذکر است که آراستگی با خودنمایی و مُدگرایی بسیار متفاوت است. امروزه روان‌شناسان می‌گویند فردی که مدام در پی وفق دادن خود با الگوها و مدهای ارائه



شده توسط بیگانگان باشد حاکی از ضعف شخصیت وی می‌باشد، اما آن جوانی که با سلیقه خود لباس بر تن می‌کند و سادگی و متانت را اصل در پوشش خود قرار می‌دهد، دارای روحی قوی و به خود متکی است. البته باید به این نکته توجه کرد که پیروی و الگوگیری از دیگران همیشه بد نیست بلکه در مواردی الزامی نیز می‌باشد مانند الگوپذیری فرزندان از والدین یا شاگردان از معلمان یا نمازگزاران از امام جماعت خویش. همان‌طور که انسان برای آراستگی ظاهری نیازمند لوازمی است، برای آراستگی درون خود نیز به خیلی چیزها نیاز دارد. حسن خلق، صدق گفتار، رعایت ادب و احترام نسبت به دیگران، ایمان به خدا و اطاعت و بندگی در پیشگاه او، دوری جستن از رذایل اخلاقی مانند دورغ، حسد، غیبت و... از جمله اموری هستند که همگی برای آراستگی باطنی لازم‌اند. بنابراین نمی‌توان آراستگی را فقط منحصر به یک ظاهر یا باطن دانست بلکه در هر دو مورد، آراستگی لازم است. همان‌طور که افراد متوجه آراسته بودن ظاهر و اطراف خود هستند و خانه خود را پاکیزه و مرتب نگاه می‌دارند، دل هم خانه خداست و باید توجه کنیم به اینکه دل را به چه چیزهایی بیاراییم، باید ببینیم عقل و روحمان را با چه لوازمی آرایش می‌کنیم، خداوندی که همه هستی و اجزای آن را زیبا آفریده ما هم بیایم درس خدایی بگیریم و درونمان را با زیبایی‌های خدایی بیاراییم. تعالیم آسمانی ما با ویژگی‌های جسم و روح انسان هماهنگی دارند و به گفته روان‌شناسان حس زیبادوستی و زیباخواهی، یکی از ابعاد مهم روح انسانی است. خداوند که خود مظهر زیبایی و جمال است، زیبایی را دوست دارد و از ژولیدگی بیزار است. بنابراین در سوره اعراف آیه ۳۱ به این مسئله تأکید می‌کند و به بندگانش دستور می‌دهد که: «یا بَنی آدَمُ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ (ای فرزندان آدم هرگاه به مسجد می‌روید خود را بیارایید و زینت کنید)». پیامبر اکرم ﷺ و ائمه اطهار علیهم‌السلام نیز در آموزه‌های دینی به این مسئله توجه بسیار کرده‌اند. در آیه بالا خدا یک امر ظاهری را توأم با یک امر معنوی و دینی دانسته است که این امر حکایت از رابطه متقابل بین آراستگی ظاهر و باطن در هنگام حاضر شدن در مکان‌های عمومی است، آن هم مکانی که در آن به عبادت خداوند پرداخته می‌شود و این امر در اصلاح روابط بین مؤمنین و نمازگزاران و جذب دیگران به نماز و مسجد بسیار مؤثر است. اسلام به مسلمانان توصیه می‌کند که در برخورد با مردم و موقع حضور در اجتماع به زیبایی و آراستگی ظاهر خود اهتمام ورزند. گزارش شده پیامبر اکرم ﷺ به آب نگاه می‌کرد و موی خود را تمیز و مرتب می‌کرد و شانه می‌زد و با ظاهری آراسته با مردم مواجه می‌شد و می‌فرمود: «خداوند دوست دارد هرگاه بنده‌اش از خانه خارج می‌شود، خود را برای برادرانش بیازاید»<sup>۱</sup> البته نه فقط هنگام حضور در اجتماع و در نزد دیگران باید خود را مرتب کرد و آراست بلکه انسان در همه حال، حتی

در حال تنهایی و در خانه شخصی خود هم باید تمیزی و مرتب بودن را رعایت کند و یکی از وظایف انسان در مقابل خودش، حفظ آراستگی و رعایت بهداشت و سلامت خویش است. همچنین همان‌طور که گفته شد، انسان هنگام حضور در نزد خداوند هم باید به رعایت پاکیزگی و مرتب بودن بپردازد مخصوصاً در حال نماز که در دستورات و احکام دین ما بر این مسئله تأکید فراوان شده است. به هر حال گرایش انسان به زیبایی و جمال یکی از خواسته‌های فطری انسان و احساس لذت از زیبایی و تناسب‌ها و پاکیزگی‌ها، با سرشت انسان آمیخته شده است.

## دانش هنر آموز

### همراهی آراستگی ظاهر و باطن

در زیر نمونه‌هایی از این همراهی در ظاهر و باطن ذکر می‌شود.

- آراستگی ظاهری مانند استعمال بوی خوش، شانه زدن به موها، شستن جوراب‌ها، مسواک زدن و... به همراه آراستگی باطنی مانند غصبی و نجس نبودن لباس‌ها و مکان نمازگزار، حفظ آرامش و خشوع در پیشگاه الهی، توجه به عظمت خالق در نماز و...  
- آراستگی ظاهری مانند حضور مرتب و منظم مثلاً در عزاداری‌ها با لباس سیاه و در جشن‌ها با لباس سفید و تمیز و خوش‌بو، استحمام قبل از شرکت در مراسم، کوتاه کردن موها و ناخن‌ها و... به همراه آراستگی باطنی مانند آشنایی بیشتر با فلسفه عزاداری و جشن‌های مذهبی، همراهی عملی با اهداف امام حسین علیه السلام، امر به معروف و نهی از منکر و اقامه نماز و... یا مثلاً آشنایی با فلسفه غدیر و بعثت و... و آثار و برکات این جشن‌ها.

- اصلاح اخلاق و رفتار و پرهیز از اسراف و ریخت‌وپاش مخصوصاً ظروف یک‌بار مصرف پلاستیکی در خیابان‌ها، پرهیز از اعمال زشت و نامناسب مثلاً چشم‌چرانی در این مراسم یا آرایش‌های غلیظ و نامناسب.

- حضور با لباس کار مرتب و استاندارد و... به همراه آراستگی‌های باطنی مانند خوش‌قولی و حضور به موقع، انجام کارها و خدمات با نیت و انگیزه درست و خدمت‌خالصانه به مردم، رعایت قوانین و مقررات مثلاً ظاهر و لباس راننده مهم است ولی رعایت قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی و اخلاق نیکوی او با مسافران و سالم رساندن آنها به مقصد مهم‌تر است.

## چگونگی تدریس

این مبحث با توجه به اهمیت بالای آن در آموزه‌های دینی و نقش آن در برقراری ارتباطی مفید و مؤثر، اهمیت فراوانی دارد. بنابراین باید با استفاده از احادیث و

مثال‌های ملموس، ابعاد گسترده‌ای از آراستگی و رابطه بین آراستگی ظاهر و باطن، مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

هنرآموز با ایجاد جو کار گروهی در کلاس و ترغیب هنرآموزان برای شرکت در مباحث درسی و پای‌بندی عملی خود به آراستگی‌های ظاهری و باطنی به‌عنوان الگوی شاگردان، می‌تواند این بخش از کتاب را برای هنرجویان جذاب‌تر و مؤثرتر نماید.

### پاسخ به فعالیت‌ها

**هدف:** آشنا ساختن هنرجویان با انواع آراستگی‌های ظاهری و باطنی و مزایا و فواید آن در حالت‌های گوناگون.

#### پاسخ:

□ انسان در حال نماز (زن و مرد): رعایت آراستگی پوشش و بدن فرد نمازگزار منجر به بهبود رابطه او با سایر نمازگزاران می‌شود. زیرا رعایت این موارد باعث دلنشین شدن فریضه نماز و نشاط بیشتر نمازگزاران می‌شود. همچنین با رعایت آراستگی و حضور در نماز جماعت باعث ترغیب دیگران برای شرکت در نماز جماعت می‌شود. آگاهی از فلسفه نماز و اقامه نماز با نیت پاک و خالص و حضور خاشعانه در پیشگاه الهی، سبب تقویت و اصلاح رابطه فرد نمازگزار با خالق خود است. این موارد از آراستگی‌های ظاهری و باطنی مربوط به اصلاح رابطه با خود، خدا و مردم است.

□ شرکت در مراسم مذهبی (عزاداری در محرم، شرکت در جشن‌های مذهبی مانند نیمه شعبان و...): رعایت نظافت شخصی و انتخاب لباس مناسب و متناسب با عرف جامعه. این امر باعث می‌شود فرد از نظر پوشش با دیگران هماهنگ باشد و با انتخاب پوشش مناسب برای مراسمی که در آن شرکت کرده است ارزش و احترام قائل شود. همچنین فرد با آگاه شدن از فلسفه و آثار و نتایج این مراسم، بر زیبایی و آراستگی خود می‌افزاید. این مورد از آراستگی‌های ظاهری و باطنی مربوط به اصلاح رابطه با خود، خدا و مردم است.

□ حضور در اجتماع (زن و مرد): رعایت پاکیزگی و انتخاب پوشش مناسب و متناسب با سن، جنس، قومیت و ... باعث می‌گردد فرد با آرامش بیشتری در جامعه حاضر شود که این امر از اینکه فرد انگشت‌نمای سایرین شود، جلوگیری می‌کند. هرگاه این حضور برای گره‌گشایی از کار مردم و خدمت به دیگران و در جهت رضای خدا و در راستای بهره‌مندی از زیبایی‌ها و نعمت‌های الهی در طبیعت باشد، با زیبایی‌های باطنی همراه گردیده است و این آراستگی‌های ظاهری و باطنی سبب اصلاح رابطه با خود، خدا، دیگران و سایر مخلوقات الهی می‌باشد.

□ حضور در محل کار (زن و مرد): زن و مرد با رعایت پوشش مناسب با شغل خود، موجبات راحتی خود را فراهم می‌آورند. در برخی از مشاغل با انتخاب لباس کار یکسان برای کلیه کارکنان، محیط شغلی از نظر یک دست بودن لباس‌ها زیباتر

فعالیت  
کلاسی ۱



می‌گردد. در ضمن لباس و کفش مناسب و ایمن می‌تواند سبب حفظ سلامتی و نشاط خود فرد گردد. هرگاه این حضور برای خدمت به مردم و گره‌گشایی از کار آنان و در جهت رضای خدا و همراه با احترام و رعایت حقوق دیگران و سایر مخلوقات الهی باشد، با زیبایی باطنی نیز همراه گردیده است و این آراستگی‌های ظاهری و باطنی مانند موارد قبل مربوط به اصلاح رابطه با خود، خدا، مردم و سایر مخلوقات الهی است.

□ پوشش زن و مرد در خانه: زن و مرد در خانه با رعایت تمیزی و آراستگی بدن و همچنین انتخاب لباس جذاب و زیبا محیط خانه را برای خود و خانواده دلنشین‌تر می‌کنند و هرگاه این آراستگی‌ها، با شناخت حقوق یکدیگر و رعایت آنها و احترام متقابل که خدا برای آنها مقرر فرموده است همراه گردد، خود را نیز به زیبایی‌های باطنی آراسته‌اند و این آراستگی‌های ظاهر و باطن می‌تواند سبب اصلاح رابطه با خدا، خود و خانواده گردد.

□ پوشش زنان ورزشکار ایرانی در مسابقات داخلی و خارجی: زنان ورزشکار ایرانی با انتخاب پوشش ایرانی - اسلامی، فرهنگ و تمدن خود را به جهانیان نشان می‌دهند. البته پوشش آنان باید به گونه‌ای باشد که در روند انجام مسابقات خللی وارد نشود و هرگاه این روحیه و غیرت، همراه با رعایت قوانین و مقررات و احترام به حقوق رقبای و در جهت رضای خدا و اعتلای نام اسلام و در دفاع از حریم عفت و حجاب باشد، ترکیبی از زیبایی‌ها و آراستگی‌های ظاهر و باطن شکل می‌گیرد و این آراستگی‌ها سبب اصلاح رابطه با خود، خدا و مردم می‌شود.

□ حضور در پارک‌ها و سایر فضاهای سبز شهری: هرگاه این حضور و بهره‌مندی بدون آسیب و تخریب پارک‌ها و فضای سبز و با رعایت حقوق دیگران باشد مثلاً چمن‌ها را لگدکوب نکنند، گل‌ها را نچینند، شاخه‌ها را نشکنند، با دود و آتش به درختان و مردم آسیب نرسانند، زحمات پارک‌بانان را هدر ندهند و این زیبایی‌ها را لطف و رحمت الهی به خویش و دیگران بدانند، ترکیبی از آراستگی‌های ظاهر و باطن شکل می‌گیرد و این آراستگی‌ها سبب اصلاح رابطه با خود، خدا و مردم و طبیعت می‌گردد.

□ فردی که قصد رفتن به یک مجموعه ورزشی برای دیدن یک مسابقه را دارد: این فرد با استفاده از پوشش مناسب و جذاب که رنگ یا علامت نشان‌دهنده تیم محبوب خود را دارد، می‌تواند به تماشای مسابقه بپردازد و در عین حال، به صندلی‌ها و دیگر امکانات عمومی آسیب نرساند، زیر پای خود آشغال نریزد، به بازیکنان و طرفداران تیم رقیب اهانت نکند و برد تیم محبوبش او را مغرور و باخت تیم محبوبش او را ناامید نسازد، ترکیبی از آراستگی‌های ظاهر و باطن دارد که سبب اصلاح رابطه او با خود، خدا، مردم و طبیعت می‌شود.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** کسب مهارت هنر جوان برای درک و رعایت آراستگی‌های درونی در محیط‌ها و شرایط گوناگون کاری و لزوم رعایت حقوق متقابل افراد نسبت به یکدیگر برای اصلاح و تقویت رابطه خود با دیگران.

**پاسخ:** انتظار می‌رود هنر جوان به مواردی از آراستگی‌های درونی مانند مسئولیت‌پذیری، صدق در گفتار، برنامه‌ریزی و آینده‌نگری، رعایت ادب و احترام به دیگران، گره‌گشایی از کار دیگران، طرح خواسته‌های معقول و منطقی، «نه» گفتن به

خواسته‌های غیرمعقول و غیرمنطقی دیگران، «آری» گفتن به نصایح و خیرخواهی دیگران مخصوصاً والدین، مربیان، معلمان و افراد دلسوز دیگر، رعایت قوانین و مقررات در همه حال مخصوصاً در مواقع کار، ورزش، رانندگی، تحصیل علم و...، حفظ اموال عمومی، حفظ اصول بازی جوانمردانه، تحقیر نکردن حریف، مغرور نشدن در هنگام بُرد و مأیوس نشدن در هنگام باخت، تلاش برای جبران شکست‌ها و کمبودها، داشتن نیت و انگیزهٔ درست در کارها و خدمات و مواردی از این قبیل اشاره کنند و در پایان، هنرآموز موارد تکمیلی را در هر مورد بیان کند.

**هدف:** آشنایی هنرجویان با نمونه‌های دیگری از آراستگی درونی در روابط خود با دیگران.  
**پاسخ:**

فعالیت  
کلاسی ۳



آراستگی			موارد
رفتار	گفتار	اندیشه	
	✓		۱- پرهیز از شایعه‌سازی علیه دوست خود
✓			۲- دوست داشتن همهٔ فرزندان توسط والدین
✓		✓	۳- به‌کارگیری دانش خود در جهت خدمت‌رسانی به دیگران
✓			۴- احترام به بزرگ‌ترها
✓			۵- پرهیز از اسراف رستوران‌دار
✓			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

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** درک بهتر ارتباط بین ظاهر و باطن افراد و تأثیر هر کدام بر دیگری است و این ضرب‌المثل بیانگر تأثیر باطن (درون) افراد بر ظاهر (بیرون) آنان است.

**پاسخ:** انتظار می‌رود هنرجویان با ذکر نمونه‌های عینی از محیط زندگی خویش، به تأثیر متقابل بین ظاهر و باطن افراد مخصوصاً تأثیر باطن بر ظاهر بپردازند. مثلاً کسی که در فکر و اندیشه مرتب و منظم باشد قطعاً لباس و پوشش مناسبی هم خواهد داشت، به موقع به محل کار یا درس خود می‌رسد، در صف نانوائی و مواردی از این قبیل نوبت را رعایت می‌کند. یا مکانیکی که مؤمن و خداترس باشد قطعاً کار خود را باکیفیت و با دقت انجام می‌دهد و دستمزد اضافی از مردم نمی‌گیرد. یا کسی که شجاع باشد قطعاً از جان، مال، ناموس و دین و کشور خود به موقع دفاع می‌کند یا یک فرد مؤمن و متقی قطعاً دروغ نمی‌گوید، غیبت نمی‌کند، حقوق مردم را رعایت می‌کند و به طبیعت آسیب نمی‌زند، به پدر و مادر و معلم خویش و دیگران احترام می‌گذارد، امانت‌دار است، قوانین و مقررات را از جمله در هنگام رانندگی رعایت می‌کند، در برخورد با مشکلات صبور و بردبار و باپشتکار است.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** در این فعالیت، هنرجویان با پوشش متناسب با هر مکان آشنا می‌شوند.

**پاسخ:**

- شرکت در گروه سرود هنرستان: استفاده از لباس‌های یکسان با رنگ متناسب با نوع و ماهیت مراسم. مثلاً برای سرودهای ویژه ایام محرم بهتر است از لباس تیره استفاده شود.
- حضور در جلسه خواستگاری: برای حضور در جلسه خواستگاری آقایان بهتر است از کت و شلوار مناسب و مرتب با رنگ دلخواه خود استفاده کنند. خانم‌ها نیز بهتر است از لباس شاد و مناسبی که متانت شخص را حفظ می‌کند استفاده کنند.
- رفتن به هنرستان: برای رفتن به هنرستان باید از لباس‌ها با طرح و رنگ مناسبی که مسئولین هنرستان تعیین می‌کنند، استفاده شود.
- شرکت در جشن فارغ‌التحصیلی: برای شرکت در این جشن بهتر است تمام فارغ‌التحصیلان از لباس‌های ویژه و یک‌دستی که مخصوص این مراسم است استفاده نمایند.
- فردی که قصد رفتن به یک مجموعه ورزشی برای دیدن یک مسابقه را دارد: استفاده از لباس ورزشی که رنگ یا نماد تیم محبوب فرد را در برداشته باشد.
- مربی مهدکودک و کودکان: کودکان از رنگ‌های شاد و متناسب با فصل گرما و سرما استفاده کنند که احساس راحتی داشته باشند و باعث آزار و ناراحتی آنها نشود چون مدت زمان طولانی در مهدکودک هستند. مربیان مهد باید حتماً از لباس‌های شاد و مناسبی که محیط مهد کودک را برای کودکان دل‌نشین‌تر می‌کند استفاده نمایند.
- حضور در سالن یا زمین ورزشی یا استخر برای انجام مسابقه: باید لباس مخصوص هر ورزش، پوشیده شود.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** بررسی آراستگی در محیط کار و آثار و پیامدهای ناشی از آن  
**پاسخ:** در محیط کار آراسته و مرتب، وسایل در جای خود قرار دارند و وقت کمی صرف پیدا نمودن وسایل مورد نیاز می‌شود، آرامش روانی کارکنان بیشتر است، وجود فضای کاری تمیز و مرتب محیط کار را برای کارکنان دلنشین‌تر می‌کند و... در محیط کاری نامرتب بیشتر وقت کارکنان صرف پیدا کردن وسایل مورد نیاز می‌شود. رعایت نکردن بهداشت و نظم و ترتیب به روحیه کارکنان خدشه وارد می‌کند و...

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:**  
– اصلاح و تقویت رابطه هنجاریان با خود، محیط اطراف (کار، درس، کارگاه، نمازخانه، فضای سبز و...) و دیگران از طریق دقت بیشتر به محیط کار و زندگی و طبیعت و یافتن درک درستی از زیبایی‌ها و زشتی‌ها و تأثیرات مثبت و منفی هر کدام.  
– تقویت حس همکاری با دیگران برای اصلاح رابطه خود با دیگران و محیط زیست و تمرین عملی این همکاری با گردآوری زباله‌های فضای ورزشی، فضای سبز و حیاط هنرستان، نظافت نمازخانه و...  
– تقویت مهارت در تهیه و ارسال یک گزارش کامل، دقیق و درست.  
**پاسخ:** انتظار می‌رود هنرآموز محترم در انجام این فعالیت عملاً با هنجاریان همراهی و همکاری داشته باشد و در هر مورد راهنمایی‌های لازم را به آنان داشته باشد.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** آشنایی هنجاریان با نمونه‌های ملموسی از آراستگی‌های عملی و اخلاقی و رعایت آنها در محیط کار و تقویت مهارت هنجاریان در ارتباط مفید و مؤثر با دیگران.  
**پاسخ:**

۱- من مواد زائد محصولات خود را در محیط اطراف نمی‌ریزم.
۲- به جای استفاده از بسته‌بندی‌های پلاستیکی از بسته‌بندی‌هایی که قابلیت بازیافت را دارند استفاده می‌کنم.
۳. زباله‌های خشک و تر موجود در محل کار را تفکیک می‌نمایم.
۴- از وسایل حمل و نقل با نقص فنی و دودزا که با تولید دوده‌های مضر به محیط زیست و انسان‌ها آسیب وارد می‌کنند استفاده نمی‌کنم.
۵- در قیمت‌گذاری خدمات و پرداخت دستمزدها جانب انصاف را رعایت می‌کنم.
۶- کالاهای امانات مردم را بیمه می‌کنم و صحیح و سالم و به موقع به دست آنها می‌رسانم.
۷- از حمل کالاهای قاچاق و غیر مجاز خودداری می‌کنم.



**هدف:** آشنایی هنرجویان با نمونه‌های آراستگی در محیط‌های عمومی و تفریحی و کسب مهارت بیشتر برای اصلاح رابطه با طبیعت و دیگران.

**پاسخ:**

۱- بر روی تنه درختان و پل‌ها یادگاری ننویسیم، شاخه درختان را نشکنیم.
۲- در اماکن تفریحی مانند پارک‌ها، سواحل، جنگل‌ها و... زباله نریزیم.
۳- در اماکن عمومی مانند مترو، اتوبوس و... با صدای بلند با تلفن خود صحبت نکنیم.
۴- با دوچرخه یا موتورسیکلت خود در پیاده‌رو و داخل پارک‌ها رفت‌وآمد نکنیم.
۵- روی چمن راه نرویم. در محیط‌های سبز آتش روشن نکنیم. در حاشیه رودخانه‌ها، دریاچه‌ها و محیط‌زیست آشغال نریزیم.
۶- در جنگل‌ها و مراتع آتش روشن نکنیم و اگر روشن کردیم، قبل از ترک محل از خاموش بودن آن مطمئن شویم.
۷- در محیط‌های عمومی به خاطر حفظ عفت عمومی و احترام به دیگران از لباس و پوشش مناسب استفاده کنیم.



## درس ۲۵

### زبان بدن (۱)

#### علت و اهمیت آموزش این درس

میلیون‌ها سال است که اجداد بشر بر روی پهنای کرهٔ خاکی زندگی کرده‌اند و یکی از اسرار جالب این هم‌زیستی این بوده که در ابتدا، زبان واحدی برای تبادل اطلاعات با یکدیگر نداشته‌اند، حال سؤالی که پیش می‌آید این است که اجداد بشر چگونه با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کردند و منظور یکدیگر را می‌فهمیدند؟ جواب سؤال ایجاد ارتباط با حرکات بدن و حالات صورت است. بدین‌گونه که آنها با اجزای بدن یا حالات چهره پیام‌های خود را به دیگران می‌رساندند. ترس، ناراحتی، بیماری، شادی، درخواست‌های دیگر، همه و همه را با حالات چهره و حرکات بدن به هم می‌فهماندند! در زمینهٔ حالات بدن و صورت باید بیان شود که بیشترین چیزی که می‌تواند واقعیت حقیقی شما را برملا کند همان حالات مذکور هستند. مثلاً زمانی که شخصی در کنار شما غذای تندی را می‌چشد شما به سرعت از حالت چهره او می‌توانید به طعم غذا پی ببرید بدون اینکه نیاز باشد مزهٔ غذا را از آن شخص بپرسید؛ چراکه سیستم عصبی بدن انسان به شکلی کار می‌کند که تمام واقعیات را مستقیماً به ماهیچه‌های شما منتقل می‌کند بدون اینکه بتواند به ماهیچه‌های شما دروغ بگوید. بنابراین اگر شما زیر آب سرد قرار بگیرید سیستم عصبی شما به صورت خودکار فرمان انقباض ماهیچه‌ها را برای آنها صادر می‌کند هرچند که شما به خود بگویید آب گرم است زیرا بدن شما از واقعیت پیروی می‌کند نه از آنچه شما می‌خواهید جلوه دهید.

به این ترتیب زبان بدن بهترین و قابل اعتمادترین راه برای استخراج واقعیت از دیگران است. حال نکتهٔ بسیار جالب دیگری که در این زمینه باید به آن اشاره شود مشترک بودن این حالات بدن در شرایط متفاوت برای افراد مختلف و در جاهای مختلف است؛ یعنی یک شخص آسیای شرقی نسبت به ترس از یک جانور وحشی همان واکنشی را از خود نشان می‌دهد که یک فرد آفریقایی از خود نشان می‌دهد زیرا برخلاف باورهای غلط ما، نوع بشر دارای ضمیر ناخودآگاه مشترک با یکدیگر است. از این رو دانستن زبان بدن برای استخراج واقعیاتها مرز نمی‌شناسد و این حقیقت، نقطهٔ قوت این علم است.

نکتهٔ جالب دیگر در رابطه با حرکات بدن این است که آنها کاملاً ژنتیکی و ارثی هستند و هیچ‌کدام قابل یادگرفتن نیستند! مثلاً وقتی یک کودک، نابینا به دنیا می‌آید بدون اینکه دیگران را دیده باشد یا از آنها چیزی شنیده باشد همان واکنش

را نسبت به سردی هوا نشان می‌دهد که یک شخص سالم و میان‌سال در یک نقطه دیگر دنیا نشان می‌دهد. البته باید متذکر شویم که افراد به‌خصوصی هستند که با تمرین بسیار، این رفتار ناخودآگاه بدن خود را مخفی می‌کنند و در آنها تشخیص واقعیت بسیار سخت می‌شود یا بعضی از مواقع یک سلسله اتفاقات در زندگی شخصی باعث می‌شود که علائم و نشانه‌های ساطع شده از طرف آن فرد، برخاسته از آن سلسله حوادث باشد نه به خاطر آن اتفاقی که به‌طور مستمر در حال وقوع است! مثلاً هنگامی که از شخصی دربارهٔ راحتی‌اش بر روی صندلی اتاق انتظار بپرسید، او علائم ناخوشایندی از خود بروز می‌دهد ولی در واقع دلیل این علائم می‌تواند به خاطر مشکلاتی باشد که در خانه با همسر خود داشته است ولی فکر کردن زیاد به آن موضوع، به‌صورت ناخودآگاه بر رفتار بدن او در زمینهٔ صندلی نیز تأثیر منفی گذاشته است. بنابراین با تشخیص چند علامت نمی‌توانید بدون دانستن گذشتهٔ شخص، دربارهٔ حال او با اطمینان نظر دهید. در کنار موارد بالا با آموزش زبان بدن و یادگیری تکنیک‌های زبان بدن می‌کوشیم در هر نوع مذاکره یا ارتباط غیرکلامی، پیام خود را به شکلی دقیق‌تر و مناسب‌تر برای طرف مقابل ارسال کرده و نیز او را تا حد امکان به‌صورت دقیق دریافت و تفسیر کنیم.

زبان بدن و ارتباط غیرکلامی یکی از بخش‌های مهم در همهٔ مذاکرات محسوب می‌شود. ما با حالات بدنی خود، محل قرار گرفتن دست‌ها و پاهایمان، ژست‌ها، تماس چشمی، لبخند زدن، پلک زدن، گزیدن لب‌ها، تماس دست‌ها با صورت، نگاه کردن به سمت پایین یا بالا یا اطراف، تکان دادن سر و گارد باز یا بستهٔ خود، پیام‌های مختلفی را به طرف مقابل ارسال می‌کنیم. از سوی دیگر طرف مقابل هم با زبان بدن و علائم غیرکلامی خود، خواسته یا ناخواسته، پیام‌هایی را برای ما ارسال می‌کند. اهمیت زبان بدن در مذاکره از آنجا ریشه می‌گیرد که ما انسان‌ها، عموماً هنگام مشاهدهٔ تناقض بین زبان بدن و گفتار طرف مقابل، ترجیح می‌دهیم به زبان بدن او اعتماد کنیم. شاید از این روست که تعبیر «تن گفتار» برای زبان بدن به کار می‌رود. این زبان در روند خرید و فروش و دادوستدهای حرفه‌ای هم کاربرد بسیاری دارد و در عین حال که به ما کمک می‌کند اطلاعات خاصی را به‌طور نامحسوس به مشتری منتقل کنیم، در درک ما از اطلاعات و نظریات بعضاً پنهان و خصوصی مشتری نیز کمک شایانی می‌کند.

## دانش هنر آموز

از آنجایی که ۶۵ الی ۷۰ درصد از ارتباطات انسان‌ها از طریق ارتباط غیرکلامی انجام می‌شود، ضروری است افراد برای داشتن ارتباطی مؤثر با دیگران، از حالات غیرکلامی خود و دیگران شناخت مناسب به دست آورند. زبان بدن شامل دو

قسمت است، یکی زبان حرکات بدن و دیگری زبان آرایش و ظاهر بدن.

## چشم‌ها

**۱ خیره شدن:** اگر در طول گفت‌وگو با فردی، بیش از دو سوم زمان، نگاه آن شخص با نگاه شما تلاقی کرد، یکی از این دو تفسیر قابل برداشت است: ۱- یا شما به نظرش جذاب و جالب می‌آیید که در این صورت، باید مردمک چشم‌هایش باز شوند. ۲- یا نظر خصمانه‌ای نسبت به شما دارد و ممکن است بخواهد چالشی سر راهتان بگذارد که در این صورت مردمک چشم‌هایش باید بسته شوند. در فرهنگ ما ایرانیان خیره شدن به شخص دیگری به مدت طولانی ناشایست است و می‌تواند دال بر رفتار بی‌ادبانه باشد.

**۲ نگاه تجاری:** نگاه به مرکز پیشانی، نه فقط جوّ و محیط را بسیار جدی می‌کند، بلکه حتی کسل‌کننده‌ترین آدم‌ها هم حساب کار خود را می‌کنند.

**۳ نگاه اجتماعی:** نگاهی که به زیر سطح چشم (یک مثلث روی صورت، بین چشم‌ها و دهان) بیفتد. این ناحیه از چهره، در محیط‌های امن و بی‌خطر، منطقه‌ای است که نگاه طرف دیگر را به خود می‌کشد و دیدار کنندگان یکدیگر را تهدید علیه خود محسوب نمی‌کنند.

**۴ نگاه صمیمی:** نگاه به طرف زیر چانه و بخش‌های بدن است.

**۵ نگاه از گوشه چشم:** از این نوع نگاه برای ارسال پیام‌هایی مبنی بر توجه و علاقه، عدم اطمینان یا خصومت استفاده می‌شود. اگر با حالتی که در آن، ابروها مختصراً بالا برده شده یا همراه با لبخند باشند تلفیق شود، حاکی از ابراز علاقه است. اگر این حرکت با مجموعه دیگری از نشانه‌ها ترکیب گردد، جنبه منفی دارد. نشانه‌هایی نظیر ابروها را پایین دادن، خط انداختن به پیشانی یا گوشه لب‌هایی که به پایین افتاده‌اند، حکایت از شک و بدگمانی یا افکار انتقادی و خصمانه دارد.

**۶ جهت نگاه:** اگر فرد در حال به خاطر آوردن دیده‌هایش باشد، چشم‌ها حرکتی رو به بالا خواهند داشت. اگر صوتی که شنیده است در ذهنش زنده شود، به جوانب نگاه می‌کند و سرش را به گونه‌ای کج می‌کند که گویی می‌خواهد به چیزی گوش کند. اگر فرد شور و احساسی را به یاد می‌آورد، به پایین و به سمت راست نگاه می‌اندازد. وقتی که فرد در ذهن با خود سخن می‌گوید، به پایین و به سمت چپ نگاه خواهد کرد.

## انواع حرکات دهان

**■ گذاشتن دست روی دهان:** نشانه سرکوب و شوک است. بیشتر این حرکت به صورت ناخودآگاه برای کنترل خود در اثر شوک و خجالت هنگام صحبت کردن ایجاد می‌شود. این واکنش می‌تواند در افراد جوان‌تر زمانی که شاهد چیزی تکان‌دهنده هستند، اتفاق بیفتد. در حالت افراطی، افراد هنگام مواجهه با شرایط

تکان دهنده هر دو دستشان را روی دهان می‌گذارند.

■ **جویدن ناخن:** این حالت نشانه ناامیدی و سرکوب است. ناخن جویدن نشانه خشونت درونی ناشی از ترس یا سرکوب رفتارهای دیگر است. بعدها ممکن است جویدن ناخن به یک حالت آرامش‌دهنده تبدیل شود اما به‌طور معمول در حالت ناامیدی و ترس این حالت بروز می‌کند. استرس نیز موجب جویدن ناخن است و به نوعی تظاهرات بیرونی استرس است.

■ **جویدن لب‌ها:** وقتی فردی لب پایین خود را جویده و سرش را تکان می‌دهد نشان از عصبانیت او دارد.

■ **لبخند خشک:** این نوع لبخند را می‌توان ساختگی در نظر گرفت. این نوع لبخند، لبخندی است که خیلی سریع ظاهر شده، بیشتر از یک لبخند طبیعی روی لب نگه داشته می‌شود و به نظر می‌رسد تا چشم‌ها گسترده نمی‌شوند. این نوع لبخند به نوعی، رضایت اجباری و توافق ناشی از نارضایتی را نشان می‌دهد.

■ **لبخند با لبان بسته:** این لبخند می‌خواهد در واقع احساسات را به نوعی پنهان کند. به این ترتیب در سراسر صورت یک خط مستقیم را می‌توان مشاهده کرد که در آن، دندان‌ها پنهان هستند. فردی که این‌گونه لبخند می‌زند، رازی دارد که نمی‌خواهد دیگران آن را بفهمند. شاید دوست ندارد آن را بیان کند و شاید اعتماد نمی‌کند.

■ **لبخندی با فک افتاده:** این لبخند هم جعلی است. این نوع لبخند بیشتر حاصل تمرین برای داشتن چنین لبخندی است تا یک لبخند غریزی. در این حالت، فک کمتر از حالت طبیعی می‌افتد؛ عملی که لبخند ایجاد می‌کند.

■ **لبخندی با دهان کج:** نشان‌دهنده بازی‌گوشی و به قصد اذیت کردن است و بیشتر در مورد خانم‌ها اتفاق می‌افتد. گوشه لب کج شده و به سمت پایین است. در این حالت لبخند همراه با چشمانی است که به فرد موردنظر نگاه می‌کند.

■ **خنده زورکی (مصنوعی):** نشان ناآرامی و در عین حال همکاری است. خنده زورکی معمولاً پیام عصبی بودن و استرس را انتقال می‌دهد و به‌عنوان تلاشی برای برطرف کردن تنش و تغییر شرایط است. خنده مصنوعی همچنین پیام همکاری و آرزوی همدردی را مخابره می‌کند.

## استفاده از زبان بدن در کسب‌وکار

فروش، ستون فقرات هر کسب‌وکار است. اما شاید ندانیم پیام‌هایی که ما از طریق زبان بدن برای مشتری خود می‌فرستیم در میزان فروش ما چقدر مؤثر است. در کنار آن، تبلیغات نیز نقش بسزایی در فروش دارد که با استفاده از نکات زبان بدن می‌توان تبلیغاتی موفق‌تر داشت. ما می‌توانیم از این نکات به نفع خود و برای پیشرفت کسب‌وکارمان استفاده کنیم. در یک تبلیغ موفق باید از تمام حالات چهره، زبان،

دست‌ها و پاها که قادر به توصیف یک احساس هستند استفاده کرد بنابراین:

**۱ به مخاطب خود نشان دهید که به کجا باید نگاه کند:** معمولاً در یک تبلیغ یک هدف اصلی و مرکزی برای دنبال کردن وجود دارد مثلاً «اینجا کلیک کنید» یا معرفی یک محصول و این در حقیقت جایی است که تمرکز مشتری باید به آن جلب شود.

**۲ اشاره کردن با استفاده از یک وسیله یا چیزی دیگر:** اشاره کردن یکی دیگر از روش‌های مجاب کردن مشتری‌تان به نگاه کردن یا تمرکز کردن بر جایی است که شما خواهان توجه کردن وی به آن نقطه هستید.

**۳ صورت‌های خوشحال:** در مغز انسان نورون‌هایی وجود دارد که تحت عنوان نورون‌های آینه‌ای شناخته می‌شوند که ما را تشویق به انجام همان رفتاری می‌کنند که فرد مقابل در حال انجام دادن آن است. بر این اساس، در تبلیغات شما این ایده خوبی است که از تصاویر صورت‌های خوشحال و خندان استفاده کنید.

**۴ نوزادان:** مغز ما همواره نگاه کردن به نوزادان را بسیار دوست دارد. بنابراین اگر امکان استفاده از تصویر یک نوزاد در تبلیغات شما وجود دارد، حتماً از آن استفاده کنید.

**۵ گشاد کردن مردمک چشم:** اگر واقعاً قصد دارید تا محصول نشان داده‌شده شما در تبلیغات از جذابیت بیشتری برخوردار باشد، سعی کنید با استفاده از فتوشاپ اندازه مردمک چشم را گشادتر نشان دهید. اگر با دقت به تبلیغات مختلف توجه کنید، متوجه می‌شوید که بسیاری از برندها هستند که از چنین تکنیکی در تبلیغات خود استفاده می‌کنند.

**۶ استفاده از روان‌شناسی رنگ:** تحقیقات مختلف نشان داده است که رنگ به شدت بر ادراک و حس و حال بیننده تأثیرگذار می‌باشد.

**۷ به عملکرد خود اعتماد کنید، نه گروه‌های کانونی:** برخی از مردم هستند که برای ارزیابی نتیجه کار تبلیغات خود، از جمع کردن گروه‌هایی به‌عنوان گروه کانونی یا پرسش از دوستان و اعضای فامیل استفاده می‌کنند. در واقع می‌توان گفت این اصلاً روش خوبی برای ارزیابی نتیجه کار نیست. اغلب، مغز منطقی (مغز جدید) ما تصمیم‌های متفاوتی از مغز احساسی (مغز قدیم) ما اتخاذ می‌کند و در پایان، این مغز احساسی ماست که تعیین‌کننده رفتار خرید ما می‌باشد. برای ارزیابی کارها نباید لزوماً از مردم پرسید که آنها چه نظری دارند یا چگونه فکر می‌کنند بلکه تنها پرسش کردن از گروه بسیار اندکی از جمعیت هدف در حقیقت می‌تواند نتیجه نهایی را به‌صورت صحیح مشخص نماید.

**۸ جایگاهی برای آمادگی:** به‌صورت غیر کلامی شما همواره خواهان اعلام «آمادگی» خود به مخاطب خودتان از طریق تبلیغات هستید. منظور این است که بر فرض اگر محصول شما یک محصول غذایی باشد، خواهان انتقال این احساس

به مخاطب خود هستید که محصول شما آماده برداشتن و خوردن است و از این طریق شوق و علاقه مخاطب خود را برای خرید بالا ببرید.

## چگونگی تدریس

در درس ۲۵ و ۲۶ به مفهوم زبان بدن پرداخته شده است. این دو درس جدای از یکدیگر نیستند. درس ۲۵ به اجزای زبان بدن پرداخته است. سعی نمایید اهمیت این دو درس را به طور عملی و صحیح به هنرجویان منتقل کنید. از کاربرد و اهمیت این درس در موفقیت زندگی بگویید. این درس مباحث بسیار جذابی دارد که ممکن است هنرجویان تاکنون به اهمیت و کاربرد زبان بدن در برقراری ارتباط با دیگران آگاه نبوده‌اند. بنابراین این درس را در نهایت سادگی تدریس کنید و سعی نمایید هنرجویان را از اهمیت زبان بدن در زندگی و آینده کاریشان مطلع کنید.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

در این درس به دلیل ماهیت کاربردی و جنبه اجتماعی درس، هنرآموز باید تمامی هنرجویان را برای انجام فعالیت‌ها درگیر مسئله کند و تلاش کند تمام فعالیت‌ها به صورت عملی آموزش داده شود و پس از فعالیت، سطح توانایی و یادگیری هر هنرجو سنجیده شود.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** درک ارتباط چشمی، توانایی تجزیه و تحلیل و تشخیص حالت‌های مختلف دیداری.

**پاسخ:** همه موارد به جز مورد چهارم، نیاز به ارتباط چشمی دارند و مربوط به حوزه ارتباط فرد با دیگران می‌باشند. مورد چهارم نیاز به ارتباط چشمی ندارند زیرا مربوط به حوزه ارتباط فرد با خود می‌باشد.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** درک زبان بدن در طی یک بازی گروهی، پی بردن به مزایا و قدرت آگاهی از زبان بدن فرد مقابل.

**پاسخ:** ابتدا نظرات همه هنرجویان را خواسته و نظرات قابل قبول در کلاس پذیرفته و یادداشت شود. در نهایت افرادی در این بازی ماهرتر هستند که زبان بدن فرد مقابل، استرس درون چهره، حرکات دست و نوع نگاه فردی را که گل در دست اوست بهتر تشخیص دهند. غیر از این باید از طریق رفتارهای تنش‌زا فرد مقابل را وادار به واکنش‌های ناخودآگاه کرد تا از رفتار او متوجه وجود یا عدم وجود گل در دستش شد.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در تشخیص تأثیر باطن افراد بر ظاهر آنها، درک زبان بدن در زندگی روزانه و توجه به قدمت و کاربرد این مسئله در تاریخ و ادبیات.  
**پاسخ:** برای تفهیم بهتر این مثال می‌توان رفتارهای یک فرد دروغ‌گو را مثال زد که چگونه استرس، نوع صحبت و حرکات دست و صورت و چشم او، دروغ‌گویی او را نشان می‌دهد و در مقابل، حالات و رفتار یک فرد صادق را مثال زد. که خوشحال است یا ناراحت؟ آرام است یا ناآرام؟ و...

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** بالا بردن توانایی هنرجویان در استفاده از زبان بدن در کسب و کار.  
**پاسخ:** تصاویر طراحی شده توسط هنرجویان باید ویژگی‌های زیر را داشته باشند:

- ۱ به مخاطب خود نشان دهند که باید به کجا نگاه کند.
- ۲ اشاره کردن با استفاده از یک وسیله یا...
- ۳ صورت‌های خوشحال
- ۴ نوزادان
- ۵ کشیدن چشم با مردمک گشاد
- ۶ استفاده از روان‌شناسی رنگ و...

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** یادگیری کاربردهای زبان بدن و استفاده عملی از این مهارت در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران.

**پاسخ:**

مصاحبه شغلی: ۱- کاملاً روی صندلی نشسته و تکیه بدهید. ۲- تماس چشمی مستقیم برقرار نکنید (زل نزنید). ۳- هنگام صحبت از حرکات مناسب دست‌هایتان استفاده کنید. ۴- پای خود را روی زمین ثابت نگه دارید. ۵- راست و با صلابت راه بروید. ۶- عمیق نفس بکشید و در بازدم صحبت کنید. ۷- هنگام گوش دادن، سر خود را تکا دهید. ۸- از لباس و کفش تمیز و مرتب و مناسب استفاده کنید.

روز اول در محیط کار: ۱- خوب لباس بپوشید، مرتب و موقر ظاهر شوید. ۲- با همکاران با روی گشاده و لبخند گرم روبه‌رو شوید. ۳- محکم با آنها دست دهید. ۴- هنگام معرفی به چشم‌هایشان نگاه کنید. ۵- دوستانه رفتار کنید. ۶- به زبان بدن و طرز برخورد همکاران خود با ارباب رجوع توجه کنید و آن را یاد بگیرید. ۷- در راه رفتن، نشست و برخاست و صحبت کردن حالت‌های محکم و با اقتدار را برای خود انتخاب کنید و نگذارید استرس شما نمایان شود.

تعامل روزانه با سرپرست و همکاران: ۱- حتماً تماس چشمی داشته باشید. ۲- حالت دست به سینه یا دست‌ضربداری نداشته باشید. ۳- در هنگام صحبت کردن با همکاران یا رئیس خود مرتباً زمان را کنترل نکنید و به ساعت خود نگاه نکنید. ۴- مانند افراد بی‌حال و شلخته ننشینید، لم ندهید. ۵- بی‌حال یا سرد دست ندهید، هنگام دست دادن، دست طرف مقابل را کمی بفشارید. ۶- لبخند بزیند و تن صدای مناسبی داشته باشید.

دوستان و خانواده: ۱- گارد صمیمانه و خودمانی بگیرید. ۲- لبخند بزیند. ۳- تن صدای ملایم داشته باشید. ۴- خوب لباس بپوشید. ۵- در برابر بزرگ‌ترها موقر بنشینید. قطعاً رعایت موارد فوق و مانند اینها می‌تواند در ارتباط مفید و مؤثر شما با دیگران بسیار کارساز باشد.

## درس ۲۶ زبان بدن (۲)

### علت و اهمیت آموزش کاربرد زبان بدن

پرفسور آلبرت محرابیان (ALBERT MEHRABIAN) استاد دانشگاه UCLM و کارشناس موضوعات روان‌شناسی با رویکرد ارتباطات کلامی و غیرکلامی که از یک خانوادهٔ ارمنی در ایران متولد شده است در تحقیقات خود به موضوع بسیار جالبی رسیده است. او در بررسی‌های خود نشان داده است که عوامل اثرگذار در ارتباطات ما از سه قسمت کلی تشکیل شده است. ۱- کلام ۲- لحن صدا ۳- زبان بدن. موضوع متحیرکننده در این بررسی، میزان اثرگذاری هر کدام از اجزا در ارتباطات است!

به‌طور معمول بیشتر سخنرانان و متخصصان، تمرکز خود را بر روی کلام می‌گذارند و توجه کمتری به لحن و زبان بدن خود دارند در حالی که در این تحقیق نشان داده شده است که کلام، کمترین میزان اثرگذاری را دارد و سهم آن فقط ۷ درصد از ارتباطات است در حالی که لحن صدا ۳۸ درصد از اثرگذاری در ارتباطات را شامل می‌شود و ۵۵ درصد باقی مانده نیز سهم زبان بدن خواهد بود! این اعداد واقعاً متحیرکننده هستند! یعنی یک سخنران یا مدرسی که پشت میز می‌نشیند و با لحن یکنواختی فقط حرف می‌زند فقط ۷ درصد از کل توان خود را برای اثرگذاری مورد استفاده قرار داده است و این واقعاً فاجعه است زیرا بسیاری از افراد -نه فقط مدرسان- در ارتباطات خود، این عوامل (لحن صدا و زبان بدن) را نادیده می‌گیرند. شاید با این توضیحات برای ما واضح‌تر باشد که بگوییم چرا اکثر مردم جامعه، تلویزیون دیدن را به رادیو گوش دادن و رادیو گوش کردن را به کتاب خواندن ترجیح می‌دهند.

### دانش هنر آموز

در تمام شغل‌ها و حرفه‌ها، افراد باید اصول مشترکی را برای زبان بدن رعایت کنند که در زیر به موارد مهم آن اشاره می‌شود. لازم است در ابتدا بدانیم که زبان بدن در چه جایگاهی کاربرد دارند؟ یعنی اجزای زبان بدن معمولاً در چه شرایطی به کار می‌آیند؟ شاید این نوع دسته‌بندی خیلی هم متداول نباشد اما با چنین دسته‌بندی‌ای می‌توان این مبحث را به سادگی پیش برد:



**۱ ارتباطات معمولی بین فردی:** در چنین ارتباطاتی (مثل ارتباط با مسئول فروش، مدیر و...) که در زندگی روزمره با آن بسیار سروکار داریم، زبان بدن، بیشتر نقش واقعی خود را ایفا می‌کند. مثلاً اگر واقعاً تمایلی به شنیدن صحبت‌های کسی نداشته باشیم بدن ما نیز این چنین نشان می‌دهد!

**۲ سخنرانی‌ها:** در سخنرانی‌ها زبان بدن اهمیت ویژه‌ای دارد و در آن باید به دو نکته توجه کنیم: اول اینکه دقت داشته باشیم زبان بدن ما احساس ناخوشایندی به مخاطب مخابره نکند. دوم اینکه توجه کنیم تا زبان بدن ما به اثرگذاری کمک کند مثلاً وقتی که قصد داریم بزرگ بودن یک چیز را بیان کنیم با باز کردن دستمان این موضوع را نشان دهیم.

**۳ بررسی فرد مقابل:** سومین موردی که در آن، زبان بدن به چشم می‌آید، بررسی فرد مقابل است. اینکه آیا او به ما علاقه‌مند است یا خیر؟ راست می‌گوید یا دروغ؟ به اندازه کافی به ما اعتماد دارد یا خیر؟ و... همه و همه می‌توانند در این بخش قرار بگیرند.

برای موفقیت در امور کاری اصول زیر باید رعایت شوند:

**۱ از بازتاب استفاده کنید:** «بازتاب» یعنی پاسخ به آنچه طرف صحبت شما انجام می‌دهد، البته ماهرانه و با تقلید از اعمال مثبت و آگاهانه‌ او. مثلاً اگر کسی به شما سلام کرد شما هم با گرمی بیشتری سلام او را پاسخ دهید و اگر او بعد از سلام دست خود را به سمت شما دراز کرد، شما هم دست خود را به سمت او دراز کنید و اگر دست شما را به نشانهٔ ادب و محبت فشار داد شما هم متقابلاً دست او را بفشارید و اگر او با گرمی و لبخند به شما نگاه کرد شما هم با گرمی و لبخند بیشتری به او نگاه کنید و اگر او با آرامی به شما صحبت کرد شما هم با آرامی و احترام پاسخ او را بدهید و اگر او به نشانهٔ ادب و احترام به سمت شما آمد شما نیز با ادب و احترام بیشتری به سمت او بروید یا اگر در مقابل شما تواضع نشان داد شما نیز تواضع بیشتری نشان دهید و اگر تکبر ورزید شما نیز در مقابل او تکبر ورزید ولی از حد عدالت خارج نشوید و مواردی از این قبیل. این بازتاب موجب می‌شود با افراد رابطهٔ بهتری برقرار کنید زیرا آنها شباهت بیشتری به شما احساس می‌کنند و در نتیجه احساس خوشایندی از ارتباط بیشتر با شما خواهند داشت. بازتاب از این لحاظ واقعاً کارآمد است و می‌توان از آن در هر مکانی استفاده کرد، ولی این کار به‌طور ویژه‌تری در قرارها، جلسات کسب‌وکار و موقع ملاقات با یک فرد جدید مفید است.

**۲ حرکات غیرضروری انجام ندهید:** حرکات غیر ضروری مانند ورفتن با چیزی که به آن احتیاجی ندارید، رو برگرداندن از طرف مقابل یا نگاه کردن به تلفن همراه و نوشتهٔ پیش رو و مواردی از این قبیل، از اخلال‌گران در ارتباط مؤثر محسوب می‌شوند.

**۳ قبل از برقراری ارتباط بدن خود را آماده سازید (نمایش قدرت):** نمایش قدرت همان کش آوردن دست‌ها به سمت بالا و روی سر تا حد ممکن است. این حرکت یک شکل ۷ مانند ایجاد می‌کند. این نمایش به دقت مورد مطالعه قرار گرفته است و ثابت شده است هر کس این کار را بکند اعتماد به نفس و ویژگی‌های رهبری‌اش افزایش خواهد یافت.

**۴ پاهایتان را روی هم نیندازید:** آدم‌ها، وقتی پاهایشان روی هم می‌اندازند، نشان می‌دهند که کاملاً سرسخت و غیرصمیمی هستند. به جای آن، پایتان را از روی پای دیگران بردارید و یک حالت بدنی باز به خود بگیرید.

**۵ بخندید تا واقعاً ارتباط برقرار کنید.** لبخند، کلید برقراری یک ارتباط مؤثر و سازنده است؛ پس در شروع ارتباط و در حین آن، لبخند را فراموش نکنید.

**۶ دست‌هایتان را از هم باز کنید:** درست همان‌طور که روی هم انداختن پاها می‌تواند یکی از حالت‌های بد زبان بدن باشد، حالت ضربدری دست‌ها هم همین‌طور است. ضربدری کردن دست‌ها نشانگر حالت تدافعی یا مشکوکانه است.

**۷ سرتان را بالا بیاورید:** وقتی سرتان را بالا بیاورید اطمینان و تسلط بسیار زیاد خود را نشان می‌دهید. با بالا نگه داشتن سر نشان می‌دهید که از خودتان رضایت دارید و به آنچه هستید اطمینان دارید.

**۸ کف دست‌هایتان هم رو به بالا باشد:** این کار نشان می‌دهد شما رو راست هستید و چیزی را از شخصی که با او حرف می‌زنید، پنهان نمی‌کنید. این فن به طرز باورنکردنی بر فروش، بازاریابی یا اطمینان دادن تأثیر می‌گذارد.

**۹ سر خود را تکان بدهید:** این نشانه بزرگی است از اینکه شما با او موافق هستید و دارید به او گوش می‌دهید و آنچه را می‌گوید قبول دارید.

**۱۰ از پا کوبیدن اجتناب کنید:** این کار شما در درجه اول نشانه اضطراب و عدم آرامش شما و در درجه دوم، نشانه مغایرت یا مخالفت شما با طرف مقابل است.

**۱۱ از روش‌های تماس چشمی و گوش سپاری فعالانه استفاده کنید:** هر کس نیاز به این دارد که احساس کند مورد علاقه و اهمیت واقع شده است و مشارکت در گوش سپاری فعالانه به دیگران نشان می‌دهد که شما آنها را این‌گونه می‌بینید. با داشتن تماس چشمی مداوم با دیگران در زمانی که صحبت می‌کنند، تکان دادن سر به صورت گاه‌گاه و استفاده از دیگر نشانه‌های توجه مشتاقانه، شما به‌عنوان یک فرد حرفه‌ای به دیگران و همکاران احترام می‌گذارید.

**۱۲ جایگاه وسیعی داشته باشید:** اگر در زمان صحبت با دیگران یا در برابر آنها جایگاه وسیعی داشته باشید باعث می‌شود دیافراگم شما منبسط شود و صدای شما به‌طور مؤثری منعکس کند. همچنین شما را تأثیرگذارتر و دارای قدرت و نفوذ بیشتری نشان می‌دهد و شما را تبدیل به نیرویی می‌کند که دیگران باید روی آن حساب کنند.

**۱۳ زبان بدن‌تان را باز نگه دارید و محدودیت‌های ممکن را حذف کنید:** افراد از مخاطب و طرف صحبت‌شان سرخ‌های احساسی دریافت می‌کنند. بنابراین، اگر خمیده باشید، دست به سینه بایستید یا به هر طریقی در برابر دیگران نشسته یا سست و کمرخت به نظر برسید، شنونده به همان صورت به شما پاسخ می‌دهد. زبان بدن‌تان باید آرام باشد و دستانتان در دو طرف بدن باشد تا نشان دهد در برابر کسانی که با آنها در حال ارتباط می‌باشید، باز هستید. علاوه بر این، از حمل وسایل بزرگ اجتناب کنید یا اجازه ندهید وسایلی مانند میز شما را از دیگران جدا سازد.

**۱۴ حرکات‌تان را کاهش دهید:** اینکه در موقعیت‌های تجاری و روابط شبکه‌ای مانند چوب ظاهر شوید، جواب نخواهد داد. با این حال خاراندن، جنبیدن، پیچ و تاب خوردن یا تکان‌های ناگهانی یا غیر متعارف، حالت نگرانی و آشفتگی را نمایش می‌دهد. بهترین سیاست این است که با حرکات کنترل شده زیرکانه و طبیعی با دیگران یکی شوید تا این حرکات منظور شما را ارتقا دهند و زبان بدن شما را به دیگران منعکس کنند.

**۱۵ با دیگران محکم دست دهید:** احساس لامسه دست دادن با دیگران این عمل را تبدیل به یک عمل خوشایند فیزیکی متداول در بسیاری از فرهنگ‌ها نموده است. با این حال، انجام این حرکت به ظاهر ساده نیاز به مقداری تلاش دارد. از دست دادن افراطی یا تفریطی بپرهیزید (نه خیلی شل نه خیلی محکم). در عوض هدف شما باید دست دادن با احساس طبیعی برای انتقال اعتماد و احترام باشد. (تمام موارد ذکر شده برای همه افراد مخصوصاً هنرجویان به‌عنوان اصول استفاده از زبان بدن در کار، کاربرد دارد و باید آموزش داده شوند).

## چگونگی تدریس

درس ۲۶ در ادامهٔ درس ۲۵ است. این درس به کاربرد زبان بدن در محوریت پنج رشتهٔ حمل‌ونقل، حسابداری، تربیت بدنی، تربیت کودک و نوابری پرداخته است. سعی کنید متناسب با رشتهٔ تدریس خود به اهمیت و کاربرد زبان بدن در شغل و حرفهٔ آینده هنرجویان بپردازید. مبحث زبان بدن از اهمیت و ارزش بالایی برخوردار است. بنابراین با مطالعهٔ بیشتر و به‌طور عملی مطالب بیشتری علاوه بر آنچه در کتاب اصلی بیان شده است برای هنرجویان بیان کنید، به‌طوری که هنرجویان، خود مشتاق به مطالعهٔ منابع بیشتری در این زمینه باشند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

تمام فعالیت‌های این درس به‌صورت گروهی و عملی انجام شود، تلاش کنید صحنهٔ فعالیت را در کلاس بازسازی کنید و اصول لازم را در حین اجرای فعالیت آموزش دهید.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** آشنایی هنرجویان با چهار محور ارتباطی و امور کاری و رعایت اصول اخلاقی در تمام روابط مؤثر زندگی و نیز کاربرد زبان بدن در قرآن.  
**پاسخ:**

ردیف	ارتباط با خدا	ارتباط با خود	ارتباط با مردم	ارتباط با خلقت
۱	انجام همه واجبات و ترک همه محرمات، در حدّ وسع و توان خویش	سکوت و آرامش و استراحت در بخشی از شبانه‌روز	احترام به والدین و نیکی به آنها	آب و هوا و طبیعت را آلوده نسازیم
۲	اقامه سروقت نمازهای پنج‌گانه روزانه	حفظ سلامت و بهداشت خود با تغذیه و ورزش مناسب	انجام کار و خدمت با کیفیت برای مردم و مشتریان	جمع‌آوری زباله‌های غیر قابل بازیافت از طبیعت
۳	شکر و سپاس از نعمات و الطاف الهی	تلاش مستمر علمی و دانش‌اندوزی	رعایت حقوق همه مردم با رعایت همه قوانین	صرفه‌جویی در مصرف انرژی
۴	داشتن نیت و انگیزه الهی در همه روابط و همه عرصه‌های عملکردی	حفظ آرامش و کاهش اضطراب در خود از طریق ایمان و ذکر الهی	رعایت ادب و احترام در مقابل معلمان و همه کسانی که از آنها درس فرا گرفته‌ایم	دوستی با گیاهان، درختان، حیوانات و رعایت حقوق آنها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در کاربرد زبان بدن از طریق نمونه‌های عینی و انتخاب مناسب‌ترین حالت بدن در موقعیت‌های متفاوت.  
**پاسخ:**

- ۱ بدن راست با گارد باز همراه با لبخند، تماس چشمی مداوم، صدای آرام ولی با لحنی محکم و رسا، فعالانه به صحبت‌های مسافر گوش دادن و تکان دادن سر. همچنین به او بگویید در صورت وجود صندلی خالی و مناسب حتما صندلی را برای راحتی مسافر تعویض می‌کنید.
- ۲ فعالانه گوش دهید و سر خود را به علامت تأیید تکان دهید، لبخند بزنید، تماس چشمی را حفظ کنید، با لحنی مهربان صحبت کنید، عذرخواهی کنید و سریعاً غذای مسافر را عوض کنید.
- ۳ بدن راست، شانه‌ها رو به بالا، گارد بسته، تماس چشمی کم، لحن صحبت محکم و رسا و پاهای محکم روی زمین قرار گیرد. همچنین مسافر را دعوت به آرامش کند

و علت کارش را جویا شود. ممکن است از موضوعی ناراضی باشد یا از صندلی یا مسافر کناری خود ناراحت باشد و قصد دارد با ایجاد بی نظمی، ناراحتی خود را نشان دهد. او را متقاعد کنید که مسافران دیگر حق آرامش و داشتن سفری خوشی را دارند و نباید این حق از آنان گرفته شود. همچنین سعی کند مسافر را به قسمت دیگر هواپیما برده و با دادن نوشیدنی و گفتار و رفتار صحیح او را آرام و راضی کند.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در کاربرد زبان بدن با مثال‌های عینی و انتخاب مناسب‌ترین حالت بدن در موقعیت‌های متفاوت.

**پاسخ:**

۱ راست بنشینید، شانه‌ها را عقب نگه دارد، حرکات غیر ضروری انجام ندهد، پاهایش را روی هم نیندازد، به جا لبخند بزند، تماس چشمی را حفظ کند، دست‌هایش را از هم باز کند، سرش را بالا بیاورد، فعالانه گوش دهد، سر تکان دهد و محکم دست بدهد و...

۲ فعالانه گوش دهد و سر خود را به علامت تأیید تکان دهد، لبخند بزند، تماس چشمی را حفظ کند، با لحنی مهربان صحبت کند و با توجه کامل علت ناراضی بودن آنان را جویا شود اگر موردی هست که راننده نمی‌تواند برطرف کند علت محدودیت را برای مسافران توضیح دهد و از آنان عذرخواهی کند. سعی کند به حرف‌های آنها کاملاً گوش دهد و به آنها بگوید تمام تلاش خود را مبنی بر راضی نگه داشتن و حفظ آرامش آنان انجام می‌دهد.

۳ گارد باز بگیرد و با لحن محکم و مؤدب صحبت کند. در این حالت متین باید خونسرد باشد و آرامش خود را حفظ کند و عصبانی نشود و راننده تاکسی را به آرامش دعوت کند. سپس به پلیس راهنمایی و رانندگی اطلاع دهد.

۴ راننده اتوبوس تماس چشمی برقرار کند و با لبخند و در کمال آرامش با لحن مؤدبانه توضیح دهد که جاده لغزنده است و نمی‌تواند با سرعت رانندگی کند زیرا جان مسافران به خطر می‌افتد و او مسئول حفظ جان آنان است.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** یادگیری مناسب‌ترین زبان بدن برای یک حسابدار در محل کار.

**پاسخ:**

□ در ارتباط با راننده شرکت: گارد باز بگیرد، لبخند بزند، با لحن محکم و رسا صحبت کند، فعالانه گوش دهد و سر خود را به علامت تأیید تکان دهد، ضمن قبول مسئولیت اشتباه پیش آمده، راننده را به صبوری و حفظ آرامش دعوت کند و مشکل پیش آمده را حل کند.

□ در ارتباط با همکار خاطی: بدن راست، شانه‌ها رو به بالا، گارد بسته، با لحن محکم و رسا از همکار خود بخواهد که در شرکت بماند و به مشکل پیش آمده رسیدگی کند.

□ در ارتباط با مدیر شرکت: راست بایستد، شانه‌ها عقب، حرکات غیر ضروری انجام ندهد، به جا لبخند بزند، تماس چشمی را حفظ کند، فعالانه گوش دهد و سرش را تکان دهد و با آرامش مسئله را برای مدیر توضیح دهد و به او اطمینان دهد که مشکل پیش آمده را حل می‌کند به طوری که رضایت راننده را به همراه داشته باشد.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** یادگیری مناسب‌ترین زبان بدن برای یک حسابدار با مدیر و دیگر همکاران.  
**پاسخ:**

- در برخورد با مدیر: آراستگی و وقار خود را حفظ کند، راست بنشیند، شانه‌ها عقب و حرکات غیرضروری انجام ندهد، پاهایش را روی هم نیندازد، به جا لبخند بزند، تماس چشمی داشته باشد، فعالانه گوش دهد و سرش را تکان دهد، سلام و احوال پرسی گرم داشته باشد. با لحن مؤدبانه و نه طلبکارانه و با صدای آرام و ملایم درخواست خود را مطرح کند و از او بخواهد با توجه به شرایط شرکت اگر امکان پرداخت وام دارد این لطف را در حق او انجام دهد که نیاز شدیدی به وام دارد.
- در برخورد با دیگر همکاران: از بازتاب استفاده کند، ظاهر زیبا و آراسته خود را حفظ کند، لبخند بزند، تماس چشمی داشته باشد، سرش را به منظور تأیید و همراهی کمی تکان دهد، جایگاه وسیعی داشته باشد و محکم دست دهد.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در تشخیص مناسب‌ترین زبان بدن برای یک مربی مهد کودک.

**پاسخ:**

- با این کار می‌خواهد حرف خود را رو راست و صادقانه به مربی بگوید و از طرفی همه حواس و توجه مربی را به خود جلب کند.
- کودک در حال بازی کردن است و می‌خواهد خوشحال بودن خود را به مربی نشان دهد.
- کودک حس ترس و خجالت خود را نشان می‌دهد و این حالت او ممکن است به خاطر کار اشتباهی که کرده است یا کم رویی او باشد.
- به نشانه محبت به او لبخند می‌زند.
- با این کار می‌خواهد شور و اشتیاقی کودک را افزایش دهد و آنها را شاد و خوشحال کند.
- مربی خوشحال است.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** یادگیری مواردی از کاربردهای زبان بدن در رشته تربیت بدنی.

**پاسخ:**

- نشانه سلام، دوستی و احوال پرسی است.
- یعنی توپ را در منطقه دو زمین حریف بزن.
- نشانه تذکر به بازیکن است که مواظب رفتار خود باشد و گرنه اخطار به او می‌دهد.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در یادگیری کاربرد زبان بدن در ورزش.

**پاسخ:** او می‌تواند قوی بودن را با مشت کردن دستانش، سرعت را با حرکات پی در پی دو دستش، حس پیروزی را با صورتش و خستگی ناپذیر بودن را با حرکتش به چپ و راست به بازیکنش منتقل کند. باید به او بفهماند که با هم کار کردن می‌تواند باعث موفقیت شود و اگر به دستورات مربی گوش ندهد ممکن است در مسیر و روند بازی اختلال ایجاد شود و به پیروزی که هدف آنهاست نرسند. بنابراین با نگاهی نافذ و مداوم، لحنی رسا و محکم و با حرکات دست، پیام مربوطه را سریعاً به فرد منتقل کند و در صورت رعایت نکردن، بازیکن خاطی را تعویض کند.

فعالیت

کلاسی ۸



**هدف:** یادگیری زبان بدن مناسب با جنسیت.  
**پاسخ:** نزدیک صندلی بایستد، صندلی را به سمت خود بکشد، پاها را در کنار هم جفت کند و دست‌های خود را روی پاهای خود قرار دهد سپس زانوهای خود را برای نشستن خم کند، بالاتنه خود را راست نگه دارد و به آرامی روی صندلی بنشیند.

فعالیت

کلاسی ۹



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در رعایت کردن حریم خصوصی افراد.  
**پاسخ:** برای آشنایی و ارتباط برقرار کردن ابتدا باید سلام و احوالپرسی کند و دست بدهد. سپس در مورد رشته تحصیلی و میزان علاقه او به رشته خود، مسیر منزل و ... از او بپرسد. باید دانست که سؤالاتی درباره خانواده و مسائل شخصی جزء حریم خصوصی افراد است و تا خود افراد درباره مسائل شخصی خود صحبت نکرده‌اند، نباید سؤالی پرسیده شود.

## درس ۲۷ اصول و فنون مذاکره (۱)

### علت و اهمیت آموزش این درس

مذاکره، مهم‌ترین و رایج‌ترین وسیلهٔ برقراری ارتباط بین انسان‌هاست. اولین تجربهٔ انسان برای مذاکره، از خانواده آغاز می‌شود و به جامعهٔ جهانی ختم می‌شود. انسان‌ها با هم مذاکره می‌کنند تا با دیگران برای رسیدن به نیازهای خود و به عبارت دیگر، منافع مشروع خود به توافق برسند. با ورود سازمان‌ها، شرکت‌ها، بانک‌ها، مؤسسات دولتی، شهرداری‌ها و... مذاکرات انسان‌ها جدی‌تر و سرنوشت‌سازتر شده است.

قبل از هر چیز به خاطر داشته باشید که قوانین مذاکره معمولاً مطلق نیستند اما در مجموع، رعایت آنها منافع بیشتری را در مقایسه با ضررها و هزینه‌های احتمالی رعایت نکردن آنها ایجاد می‌کند.

آشنایی و نهایتاً تسلط به فنون مذاکره، انسان‌ها را به این توانایی مجهز می‌کند که در جریان ارتباط با دیگران در هر سطحی، به توافقی معقول، منطقی، منصفانه، قابل دوام و سریع دست یابند. مردم عمدتاً دو راه برای مذاکره می‌شناسند.

**مذاکرهٔ ملایم:** مذاکره‌کنندهٔ ملایم، خواستار آن است که از برخوردهای شخصی اجتناب کند و از این رو به سادگی امتیاز می‌دهد. توافق حاصله اغلب با احساسی از مورد سوءاستفاده قرار گرفتن همراه است.

**مذاکرهٔ سخت:** مذاکره‌کنندهٔ سرسخت هر موقعیت را به چشم جدالی می‌بیند که هر کس در آن بر مواضع خود پافشاری بیشتری کند برنده خواهد بود. چنین توافقی دیرپا نخواهد بود.

اما راه سومی هم وجود دارد و آن «مذاکرهٔ اصولی» است. در این نوع مذاکره تمرکز بر منافع مشترک است نه بر مواضع. اشخاص از موضوع جدا هستند و رعایت انصاف، بهره‌مندی هر دو طرف را از توافقی منطقی و دیرپا تضمین می‌کند.

### دانش هنر آموز

#### روش مذاکره مبتنی بر مواضع

هر روش مذاکره را با سه معیار می‌توان ارزیابی کرد:

- ۱- منتهی به یک توافق معقول بشود. ۲- مؤثر و کارا باشد. ۳- به بهبود روابط طرفین کمک کند.



موضوع‌گیری، بخشی از هدف‌های یک مذاکره را تحصیل می‌کند نه همه آنها را همچنین به طرف دیگر نشان می‌دهد که چه می‌خواهد اما این را در شرایط تحت فشار انجام می‌دهد و به دوستی ختم نمی‌شود. پافشاری روی مواضع به یک توافق غیر معقول منتهی می‌شود. هنگامی که مذاکره‌کنندگان بر مواضع خود چانه می‌زنند خود را در تاروپود این مواضع محبوس می‌کنند و بیشتر به آن متعهد می‌شوند و در اینجا دیگر حصول توافق مطرح نیست، بلکه هدف دفاع از حرمت است و کوتاه نیامدن از آنچه اعلام شده است. در این حالت میزان دقتی که باید صرف برآوردن علایق مهم طرفین بشود کاهش می‌یابد. نتیجه، اغلب رسیدن به توافقی است که مورد رضایت هیچ‌یک از طرفین نیست. پافشاری روی مواضع کارایی ندارد این روش وقت‌گیر است و از آنجا که اغلب با یک موضع افراطی آغاز می‌شود، طرفین دقیقاً از خواسته‌های هم اطلاع نمی‌یابند. امتیازات جزئی فقط به قصد ادامه مذاکره داده می‌شود و اتخاذ تصمیمات بی‌شماری لازم می‌شود. تصمیم‌ها نیز نه تنها بر اثر فشار اخذ می‌شوند که ممکن است منجر به امتیازخواهی بیشتر شوند. در کنار همه اینها، تهدید به ترک مذاکره و امکان نرسیدن به توافق نیز بسیار رایج است. پافشاری روی مواضع، ادامه روابط جاری بین طرفین را به خطر می‌اندازد، چانه زدن روی مواضع به صورت کشمکش بین خواسته‌های طرفین در می‌آید. هریک از طرفین از طریق اعمال فشار سعی می‌کند دیگری را وادار به تغییر مواضع و تسلیم شدن به نظریات خودکند و حاصل آن، جز رنجش و عصبانیت نیست؛ چرا که طرف مقابل حس می‌کند که ملاحظات حقه‌اش نادیده گرفته می‌شود. وقتی بیش از دو طرف در مذاکرات درگیرند، چانه زدن روی مواضع بدتر از بد می‌شود. حقیقت این است که غالباً، بیش از دو نفر در مذاکرات شرکت دارند. علاوه بر این، ممکن است هر یک از شرکت‌کنندگان نماینده سازمان یا گروهی باشند. در این حالت پافشاری بر مواضع، امکان حصول توافق منطقی را به صفر می‌رساند. در این حالت مشخص نیست به چه کسی باید امتیاز بدهیم و چه کسی در ازای آن به ما امتیاز خواهد داد. بدتر این که وقتی با رنج و ناراحتی روی موضع مشترکی توافق می‌شود، تغییر و دور شدن از آن مشکل‌تر می‌شود.

### **خوش‌خویی در مذاکرات رسمی و چندجانبه کارساز نیست**

رفتار آرام و دل‌نشین، توأم با امتیاز دادن‌ها و اعتماد به طرف مقابل، گرچه موجب تسریع در رسیدن به توافق می‌شود و در محیط‌های خانوادگی و دوستانه بسیار کارساز و گره‌گشاست اما در مذاکرات رسمی اغلب منجر به توافقی معقول نمی‌شود، چرا که اساس این نوع مذاکرات حفظ روابط و حریم‌هاست. مهم‌تر اینکه در مذاکره با یک طرف سرسخت، همواره ناچار به امتیاز دادن هستیم و این خوش‌خویی موجب عقب‌نشینی او نخواهد شد و کفه ترازو همواره به سوی طرف سرسخت، سنگینی خواهد کرد.

## راهکار دیگری هم وجود دارد

بازی مذاکره در دو سطح متفاوت انجام می‌شود. در سطح اول موضوع مورد مذاکره اهمیت دارد و در سطح دوم، بر روش برخورد با ماهیت موضوع مذاکره تمرکز می‌شود. این سطح دوم، از آنجا که ناخودآگاه انجام می‌شود، اغلب از نظر دور می‌ماند. در انتخاب بین روش ملایم و روش سخت، پاسخ این است که باید بازی را عوض کنیم و از روش مذاکره اصولی بهره بگیریم. این روش (مذاکره اصولی) مبتنی بر چهار نکته اساسی است:

- **اشخاص:** اشخاص را از مسئله جدا کنید.
- **منافع:** بر منافع تمرکز کنید نه مواضع.
- **حق انتخاب‌ها:** پیش از اینکه تصمیم بگیرید چه کار کنید، مجموعه متنوعی از طرق ممکن و راه‌حل‌های احتمالی ایجاد کنید.
- **معیارها:** اصرار داشته باشید که روند مذاکره بر اساس نوعی استاندارد عینی قرار گیرد.

## روش مذاکره مبتنی بر اصول

### ۱ اشخاص را از مسئله جدا کنید.

همه می‌دانیم که مذاکره برای حل‌وفصل اختلافات یا رسیدن به توافق، بدون ایجاد سوءتفاهم، عصبانیت یا ناراحتی و بی‌آنکه سبب کدورت و دل‌آزردگی شود، چه کار سخت و دشواری است. اما برای رسیدن به نتیجه مطلوب چه باید کرد؟ مذاکره‌کنندگان در درجه اول انسان‌اند. واقعیت این است که در هنگام مذاکرات، ما با نمایندگان انتزاعی سازمان‌ها سروکار نداریم، بلکه آنان نیز مانند ما انسان‌اند، با تمام احساسات، ارزش‌های عمیق، سوابق، دیدگاه‌های گوناگون و غیرقابل پیش‌بینی بودنشان. این خصیصه‌های انسانی با در نظر گرفتن میل قلبی انسان‌ها به محبوب بودن می‌تواند کمک حال روند مذاکره باشد. از طرفی از آنجا که انسان‌ها دنیا را از زاویه دید خود می‌نگرند، بروز سوءتفاهم‌ها می‌تواند پیش‌دآوری‌هایشان را تقویت کند و مذاکرات را به یک دور باطل بکشاند. در طول مذاکره، دائماً از خود بپرسید: آیا به مسئله دیگران توجه کافی داشته‌ام؟

### ۲ روی منافع تمرکز کنید، نه روی مواضع.

- برای یافتن راه حل عاقلانه، بین منافع دو طرف سازش ایجاد کنید نه بین مواضع آنان: با نگرستن به خواسته‌های افراد و نه راه مورد نظر آنان برای رسیدن به آن خواسته، مسئله طرفین به شکل تضاد مواضع آنان جلوه می‌کند و لذا فکر آنان به سمت حل این تضاد کشیده می‌شود و چنین گفت‌وگویی محکوم به شکست است.

- **منافع معرّف مسئله هستند:** مسئله اساسی در یک مذاکره، تضاد بین نیازها و

امیال طرفین است. اینها همان منافع، هستند. به دو دلیل سازش بین منافع، بهتر از سازش بین مواضع جواب می‌دهد: اول اینکه در مورد هر یک از منافع، مواضع متعددی است که خواسته را برآورده می‌کنند. دیگر اینکه پشت مواضع متضاد، منافع بی‌شماری نهفته است که لاقلاً بخشی از آنها با هم معارض‌اند.

**– چگونه منافع را مشخص و تعیین می‌کنید؟** درک منافع دیگران به همان اندازه درک و مشخص کردن منافع خودمان اهمیت دارد و حصول این درک بسیار سخت‌تر از اذعان داشتن به لزوم آن است. یک روش مطلوب این است که خود را به جای طرف مقابل گذاشته و در برابر مواضع آنها از خود بپرسیم از اتخاذ این موضع چه نتیجه‌ای را انتظار داریم؟ حتی می‌توان از خود ایشان پرسید که هدفشان چیست؟ آنگاه باید از خود و حتی از آنان بپرسیم که چرا نظر ما را قبول ندارند؟ بدانیم که چه منفعی سد راه آنان برای اتخاذ تصمیمی است که از نظر ما راه حل مناسبی است؟ برای تغییر نظر دیگران، ابتدا باید نظر فعلی آنان را خوب دریابیم. در کل این جریان را نباید فراموش کنیم که با یک انتخاب بشری طرف هستیم و نباید انتظار داشته باشیم که همه نتیجه‌گیری‌ها دقیق و سنجیده باشد. مذاکره‌کنندگان، چه خود ذی‌نفع باشند و چه نماینده یک سازمان باشند، دارای منافع و محدودیت‌های متعددی هستند که باید همه آنها را به تفکیک در نظر گرفت.

نمی‌توانیم تمام کسانی را که روبه‌روی ما نشسته‌اند دارای منافع یکسان بدانیم و تصور کنیم منافع و خواسته‌های آنان همان است که ما خود داریم. درک منافع یک مذاکره‌کننده، یعنی درک انواع گوناگونی از منافع متعدد که باید در نظر گرفته شود. نیازهای اساسی انسان، قدرتمندترین منافع و خواسته‌ها هستند. امنیت، رفاه اقتصادی، احساس تعلق خاطر، استقلال و ادامه حیات، نیازهایی هستند که اغلب در مذاکرات از نظر پنهان می‌مانند. اما حتی در مذاکراتی که برای رسیدن به توافقی بر سر یک رقم مالی است، نباید این منافع اساسی را از نظر دور داشت. اگر بتوان این نیازها را برآورده ساخت، نه تنها حصول توافق آسان می‌شود، بلکه امکان رعایت آن از طرف مقابل را هم افزایش می‌دهیم.

تهیه فهرستی از منافع دیگران سه فایده دارد: اول اینکه منافع مزبور را به خاطر خواهیم داشت. دوم اینکه کیفیت ارزیابی خود را از اطلاعات جدید بهبود می‌بخشیم و آخر اینکه افکار جدیدی برای تحقق آن منافع در ذهن خود ایجاد می‌کنیم.

**– صحبت کردن در مورد منافع و خواسته‌ها:** هدف مذاکره، تأمین خواسته‌های طرفین است. اگر این خواسته‌ها روشن نباشند، نمی‌توان به‌طور سازنده در مورد منافع مذاکره کرد. اگر می‌خواهید طرف مقابل منافع شما را در نظر بگیرد، این منافع را برای آنان به‌طور صریح و روشن تشریح کنید.

تمام جزئیات را قاطعانه بیان کنید تا سخنان شما اعتبار بیشتری به خود بگیرد. در

عین حال نشان دهید که منافع طرف مقابل را هم جدی می‌گیرید و نظرات ایشان را جویا و پذیرا شوید. از آنها نیز بخواهید تا خود را در جایگاه شما فرض کنند و آن‌گاه واکنش نشان دهند. منافع دیگران هم بخشی از مسئله است و باید به آن بها دهید. به آنها نشان دهید که منافع مشترکی خواهید داشت و در هر حال مسئله آنها، مسئله شما نیز هست. چنانچه می‌خواهید دیگران به سخنان شما گوش داده و نتایج مورد نظر شما را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند، ابتدا مسئله را بیان کنید و سپس نتیجه‌گیری و خواسته خود را مطرح کنید و نه بالعکس! در غیر این صورت، در زمانی که شما دلایل خود را مطرح می‌کنید، آنها در پی یافتن جواب هستند و به سخنان شما گوش نمی‌دهند. تلاش کنید که ذهن خود را از آنچه که در گذشته به‌طور معمول اتفاق افتاده و تغییری هم نکرده است فارغ کنید و به اتخاذ تصمیمی برای آینده بیندیشید. می‌توان بین گذشته و آینده یکی را انتخاب کرد. ولی صحبت در مورد آنچه می‌خواهیم اتفاق بیفتد نتیجه بهتری خواهد داشت تا توجیه عملکرد نامطلوب گذشته. با ذهن باز و پذیرای نظر دیگران، پشت میز مذاکره بنشینید. آماده باشید که در صورت موافقت طرف مقابل با نظر شما، چگونه همراهی او را در ادامه مذاکره بخواهید. در عین قاطعیت، انعطاف‌پذیر باشید و شقوق مختلفی را که برای رسیدن به توافق امکان دارد، در نظر داشته باشید. به همان اندازه که بر منافع خود پافشاری می‌کنید و سرسختی نشان می‌دهید، با افراد ملایم باشید. به آنها نشان دهید که احترامشان را حفظ می‌کنید و برایشان ارزش زیادی قائل هستید. این تضاد، باعث ایجاد تضاد ادراکی در آنان شده و خود را از مسئله جدا خواهند کرد. بدین ترتیب آنان نیز خود را موظف به یافتن راه‌حل می‌بینند. مذاکره موفقیت‌آمیز ایجاب می‌کند که هم سخت باشید و هم پذیرای نظر درست و منطقی دیگران.

## ۲ برای تأمین منافع متقابل، به حق انتخاب‌های متنوعی بیندیشید.

گاهی مذاکرات در یک بُعد واحد جریان دارد، مانند وسعت یک سرزمین مورد اختلاف یا قیمت یک خودرو. در این حالت به نظر می‌رسد که یکی از طرفین می‌برد و دیگری می‌بازد. زمانی دیگر با مسئله‌ای مواجه هستیم که در آن بین چند راه، حق انتخاب داریم و هر کدام از آنها برای طرفین معایب و مزایایی دارد. مهارت و توان اندیشیدن و یافتن حق انتخاب‌های متنوع یکی از مفیدترین توانمندی‌هایی است که یک مذاکره‌کننده می‌تواند داشته باشد. با غفلت از این نکته، اغلب در نهایت به توافقی می‌رسیم که می‌توانستیم به چیزی به مراتب بهتر از آنکه منافع‌مان را در سطحی بالاتر برآورده کند، دست یابیم.

– موانعی که در راه اندیشیدن به انتخاب‌های متنوع وجود دارد عبارت‌اند از:

۱- پیش‌داوری کردن ۲- یافتن راه‌حل واحد ۳- حل مسئله آنها مشکل خودشان است.

**— دستورالعمل درمان:** در وهله اول باید آفرینش راه‌حل‌ها را از تصمیم‌گیری در خصوص آنها جدا کرد و با برگزاری طوفان فکری برای به دست آوردن راه‌حل‌های مختلف، بهترین راه‌حل را انتخاب کنید. از انتقاد کردن پرهیز شود تا همه بتوانند نظر خود را اعلام کنند. تمام ایده‌ها باید ثبت شود و در معرض دید قرار گیرد. در این مرحله می‌توان بین ایده‌ها به کاوش پرداخت و با دیدی انتقادی به بررسی آنها نشست. در عین حال با همفکری یکدیگر باید برای یافتن ایده‌های برتر، راه‌های اصلاحی اندیشید؛ سپس وقت معینی تعیین و بهترین‌ها را انتخاب کرد. در مرحله بعد باید چنین جلسه‌ای را با طرف مقابل هم برگزار کرد تا آنها نیز در روند تصمیم‌سازی مشارکت داده شوند. در این مرحله نباید فقط به دنبال پیدا کردن یک مسیر صحیح بود و صرفاً راهکارهای انتخابی خود را گسترش داد بلکه باید فضایی ایجاد کرد که ایده‌ها در آن بیان شوند. جلسات ابداع و ابتکار، افراد را آزاد می‌گذارد که به‌طور خلاق فکر و اندیشه کنند. برای حل یک مسئله ابتدا باید آن را شناخت. سپس به تجزیه و تحلیل عوامل ایجاد آن پرداخت.

گام بعدی، بررسی احتمالاتی است که می‌تواند باعث رفع مسئله شود و در نهایت، چهارمین گام اتخاذ تصمیمی است که ضامن رفع مشکل می‌شود. با داشتن ایده یک اقدام مفید، می‌توانید به عقب برگردید و ببینید که آیا این تنها راه ممکن است؟ سپس می‌توانید سایر راه‌ها را نیز در همین چهارچوب بررسی کنید. با کارکردن روی این شالوده می‌توان به راه‌حل‌های متنوعی رسید. در مذاکره باید به دنبال دست‌آوردهای متقابل باشید؛ هر مذاکره لزوماً بُرد-باخت نخواهد بود. حتی اغلب موارد چنین نیست. منافع مشترک، در دفع زیان مشترک، این امکان را ایجاد می‌کند که هر دو طرف برنده شوند. ابتدا منافع مشترک را مشخص سازید و به‌عنوان یک مذاکره‌کننده همیشه به دنبال راه‌هایی بروید که طرف مقابل را هم ارضا کند تا روابط کاری و شخصی شما خدشه‌دار نشود. در هر مذاکره‌ای منافع مشترکی نهفته است هرچند در نظر اول واضح نباشند. این منافع مشترک فرصت‌هایی هستند که باید از آنها بهره‌برد و در اولین مرحله باید آنها را مشخص و روشن کرد. با پافشاری روی این منافع مشترک، روند مذاکره و رسیدن به توافق تسهیل می‌شود. منافع متفاوت را به هم نزدیک و جفت‌وجور کنید. چنانچه اختلافی در منافع افراد نباشد بسیاری از توافقات شکل نمی‌گیرند. اختلاف در منافع، اعتقادات، ارزش‌زمان و پیش‌بینی‌ها و تجزیه و تحلیل از وجود و یا عدم ریسک، بهترین موجبات جوش خوردن یک معامله و رسیدن به توافق را فراهم می‌کنند. در آخر باید بدانید که تهدید کارساز نیست و تبعات تصمیمی را که ممکن است اتخاذ شود از دیدگاه آنان هم ببینید. قوی‌ترین انتقاداتی را که ممکن است بر اثر این تصمیم‌گیری متوجه شما باشد در نظر آورید و پاسخ آن را آماده کنید. پیشنهاد دادن همواره مؤثرتر از تهدید کردن است. در پیشنهادات خود

نگرانی آنان را نیز در نظر بگیرید. سعی کنید پیشنهادی را پیش‌نویس کنید که پاسخ آن فقط یک «آری» ساده باشد.

#### ۴ به استفاده از معیارهای عینی اصرار بورزید.

– **ایجاد و توسعه معیارهای عینی:** معیار عینی باید مستقل از خواست و اراده هر یک از طرفین باشد. کمال مطلوب آن است که این معیار، از شالوده مشروع و علمی برخوردار باشد. معیار عینی باید برای دو طرف کاربرد داشته باشد.

– **مذاکره با بهره‌گیری از معیارهای عینی:** برای شروع یک مذاکره بر مبنای معیارهای عینی سه‌گام باید بردارید:

۱- تلاش مشترک برای پیداکردن معیارهای عینی.

۲- دلیل بیاورید و به دلایل طرف مقابل گوش دهید.

۳- هرگز تسلیم فشار نشوید.

چنانچه با همه این احوال، طرف مقابل حاضر به ارائه دلایل نشد و یا از قبول استانداردهای منطقی خودداری کرد، باید ببینید که در صورت پذیرش نظر او چه چیزی به دست می‌آورد؟ این قطعاً متفاوت از آن چیزی است که شما در نظر داشته‌اید. در اینجا باید نفعی را که کسب می‌کنید، با سودی که برای شهرت و حیثیت خود به‌عنوان مذاکره‌کننده اصولی با ترک جلسه مذاکره از دست می‌دهید، سبک-سنگین و مقایسه کنید و آن‌گاه تصمیم‌گیری کنید.

## چگونگی تدریس

در درس ۲۷ و ۲۸ به مفهوم اصول و فنون مذاکره پرداخته شده است. مفاهیم این دو درس جدای از یکدیگر نیستند. درس ۲۷ به مذاکره اصولی و درس ۲۸ به مهارت‌های لازم برای انجام مذاکره موفق و اصولی پرداخته است. سعی نمایید اهمیت مفاهیم این دو درس را به‌طور عملی و صحیح به هنرجویان منتقل کنید. از مزایای مذاکره صحیح در پیشرفت و موفقیت زندگی برای هنرجویان بگویید. سعی کنید تمام هنرجویان را به درگیر شدن در بحث و نحوه صحیح مذاکره تشویق کنید و تلاش کنید هنرجویان در گروه‌های مختلف درمورد موضوعات متفاوت مذاکره کنند تا با استفاده از مطالب یاد شده به نتیجه مطلوبی برسند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

قوانین مذاکره بسیار انعطاف‌پذیر است و معمولاً در مذاکره، قانون مطلق وجود ندارد. بنابراین تلاش کنید تا هنرجویان در تمامی فعالیت‌ها خلاقیت خود را به کار گیرند و ایده‌های خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در یک مذاکره موفق و اصولی برد-برد.  
**پاسخ:** اگر سحر به موارد پیرامون چاپ و شرایط سردبیر توجهی نداشته باشد و بر روی چاپ مطلب خود اصرار ورزد ممکن است به حالت باخت-باخت منجر شود. سحر باید به سخنان سردبیر گوش فرا داده و با او در مورد کیفیت و کمیت مطالب و زمان چاپ آنها مشورت نماید و محدودیت‌ها، مشکلات و منافع طرف مقابل را هم در نظر بگیرد.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** آموزش مذاکره اصولی و روش‌های مختلف برای رسیدن به بهترین نتیجه.  
**پاسخ:** شرکت (الف) می‌تواند مسئولیت بخشی از توزیع و پخش محصولات خود را که در مسیر شرکت (ب) تا شرکت (الف) می‌باشد با در نظر گرفتن منافع شرکت (ب) به او بسپارد.  
شرکت (ب) می‌تواند به شرکت (الف) این فرصت را بدهد که بدهکاری خود را به صورت اقساط پرداخت کند.  
هر دو شرکت می‌توانند برای صرفه‌جویی در هزینه‌ها توافق کنند که در یک مکان مشخص به غیر از محل شرکت (الف) محصولات تحویل داده شوند.  
برای رفع مشکلات باید بر روی منافع تمرکز کرد نه مواضع. همچنین توجه به معیارها و موازین بسیار اهمیت دارد.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** آموزش و رعایت مواردی که برای شروع یک مذاکره اصولی نیاز است و مواردی که یک مذاکره کننده باید رعایت کند.  
**پاسخ:** زمانی که دو باشگاه می‌خواهند وارد مذاکره شوند فرد یا گروهی که می‌خواهد مذاکرات را انجام بدهد از اهمیت زیادی برخوردار است.  
این افراد باید:  
۱- به موضوع مورد مذاکره مسلط باشند.  
۲- شرایط موجود را مورد بررسی قرار داده و پاسخ‌ها و راه‌حل‌های بسیاری را در نظر بگیرند و برای سؤالات احتمالی آمادگی داشته باشند.  
۳- علاوه بر سطح دانش و اطلاعات بالا باید ظاهر موقر و موجهی داشته باشند زیرا افراد، نماینده و نشان‌دهنده سطح شرکت هستند.  
۴- گاهی صحبت کردن زیاد، باعث افشای اطلاعاتی می‌شود که به نفع باشگاه نیست، سعی کنند بیشتر شنونده خوبی باشند و فرصت‌ها را از دست ندهند و امتیاز و اطلاعات را در زمان مناسب و به اندازه به طرف مقابل بدهند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در مذاکره و درک اهمیت محیط زیست و ضرورت جلوگیری از آلودگی آن.  
**پاسخ:** افزایش ناوگان حمل‌ونقل عمومی، ارتقای کیفیت صندلی‌های وسایل حمل‌ونقل عمومی، حضور به موقع ناوگان حمل‌ونقل عمومی و سرعت عمل آنها، آگاهی دادن و فرهنگ‌سازی برای استفاده از آنها و استفاده از سوخت‌های پاک و استاندارد در حمل‌ونقل عمومی و...

فعالیت

کلاسی ۵



**هدف:** توجه به هنر خوب شنیدن و ارائه راه‌حل‌های متفاوت و مناسب.  
**پاسخ:** پدر باید با فرزند خود صمیمانه گفت‌وگو کند و منظور او از گفت‌وگوی صمیمی، حل مشکل بی‌انگیزگی فرزندش باشد. در ابتدا باید با پرسیدن سؤالات متعدد از فرزند خود، مشکل را شناسایی کند و اجازه صحبت کردن و درد و دل را به او بدهد. سعی کند شنونده خوبی باشد و به جای سرزنش کردن، راه‌حلی را برای حل مشکل بیان کند و این اطمینان را به فرزند خود بدهد که در همه شرایط حامی و پشتیبان اوست و مشوق او برای ادامه حرکت در مسیر درست زندگی باشد.



## درس ۲۸

### اصول و فنون مذاکره (۲)

#### دانش هنر آموز

#### بایدهای مذاکره:

ردیف	مشخص کردن موارد مهم زیر	تعیین کردن دیگر موارد	رعایت کردن آداب و اخلاق زیر
۱	موضوع، استراتژی، هدف و برنامه	شرایط یا پیش شرط‌های مذاکره	صداقت در گفتار و رفتار
۲	تهیه چک لیست و پیش بینی‌ها	محل و شرایط محل مذاکره	صبر و سعه صدر
۳	پیشنهادات و راه حل‌ها	هدایا	تدبیر، هوشیاری، مشورت
۴	اطلاعات قابل ارائه	پذیرایی	احترام و ادب
۵	معیارها و موازین	تاریخ و مدت زمان مذاکره	آراستگی ظاهر، حفظ وقار و متانت و عزت نفس
۶	تیم مذاکره کننده و توجیه کامل آنها	دفعات مذاکره	انصاف در رعایت حقوق و مسئولیت‌ها (امتیاز دادن و امتیاز گرفتن)
۷	تقسیم وظایف و اختیارات		معارفه

#### نبایدهای مذاکره:

۱- وارد مسائل خانوادگی و شخصی نشویم ۲- بدون آمادگی قبلی حاضر نشویم ۳- دروغ نگوئیم ولی همه راست‌ها را هم نگوئیم (جز راست نباید گفت، هر راست نشاید گفت) ۴- تلفنی مذاکره نکنیم ۵- کف خواسته‌های خود را رو نکنیم ۶- از بن بست نترسیم ۷- وقتی گوش نمی‌کنند حرف نزنیم ۸- اگر نفهمیدیم از سؤال خجالت نکشیم، بی‌قراری از خود نشان ندهیم ۹- قول بی‌اختیار ندهیم ۱۰- بدون استراتژی و برنامه نباشیم ۱۱- به همه سوالات منطقی و مربوط به موضوع، جواب

بدهیم ولی اگر برای پاسخ کامل و درست، نیاز به زمان و مشورت داشتیم پاسخ را به بعد موکول کنیم ۱۲- فقط روی منافع خود فکر نکنیم ۱۳- با طرف مقابل صمیمی و خودمانی نشویم ۱۴- با مسائل تنش‌زا شروع نکنیم ۱۵- به سرعت امتیاز ندهیم.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** توجه به شرایط گوناگون و تصمیم‌گیری بر مبنای شرایط مختلف (فرهنگ‌ها، آداب و رسوم، آب‌وهوا و...).

**پاسخ:** زمانی که می‌خواهیم محصولی را به کشورها، شهرها و مناطق دیگر ارسال کنیم موارد زیادی را باید مورد توجه قرار دهیم؛ مثلاً توجه به مناسب بودن وسیله حمل و نقل با توجه به نوع محصول و تاریخ انقضای آن بسیار اهمیت دارد و چون در اینجا محصول ما مواد غذایی است پس وسیله حمل و نقل باید دارای تهویه هوا و یخچال باشد تا در مدت زمان کوتاه بتواند محصول را به محل مقرر برساند. همچنین هزینه‌های حمل و نقل، امین بودن رانندگان، بیمه کردن محصولات و مواردی از این قبیل باید مورد مذاکره و توافق قرار گیرند.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** انتخاب مکان مناسب برای انجام مذاکرات.

**پاسخ:** مکان بی‌طرف. زمانی که مذاکرات در مکانی بی‌طرف برگزار می‌شود به این معنی است که ممکن است مذاکرات در محل یکی از طرفین با تنش همراه باشد و آنان به توافق نرسند و یا حتی مذاکرات بسیار طولانی شود و هزینه‌های مذاکره بر دوش یکی از طرفین بیفتد یا یکی از آنان زیاده‌خواهی کند. طرفین می‌توانند در مکان بی‌طرف به راحتی و آزادانه به بحث و گفت‌وگو بنشینند.

فعالیت  
غیرکلاسی ۱



**هدف:** استفاده از خلاقیت هنرجویان و کسب مهارت بیشتر آنها برای اجرای مذاکره‌ای موفق از طریق مشاهده یک مذاکره اصولی در موقعیتی عینی مانند مشاهده یک فیلم.

**پاسخ:** در طول هر مذاکره برای رسیدن به توافق دوطرفه، باید به موارد زیادی توجه شود. از جمله فضا و مکان مذاکره (چیدمان اشیاء، رنگ، دما، نور و...)، نوع پوشش و لباس طرفین، زبان بدن، آشنایی با فرهنگ‌ها، هنر خوب شنیدن، رعایت حقوق یکدیگر و... .

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** افزایش مهارت هنرجویان در اجرای یک مذاکره موفق و تمرینی برای رعایت اصول و فنون مذاکره موفق در شرایط واقعی.

**پاسخ:** انتظار می‌رود هنرجویان با نظم و آراستگی و تحت مدیریت و نظارت هنرآموز و به تناسب علاقه خود و با رعایت اصول و فنون مذاکره، مذاکرات مذکور را انجام دهند و در پایان، موفق‌ترین گروه مذاکره‌کننده با ذکر دلایل انتخاب شود.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** استفاده از تکنیک‌های مذاکره برای متقاعد کردن دیگران.  
**پاسخ:** سجاد در ابتدا باید با ادب و وقار و ظاهری آراسته، نرم‌افزار شرکت خود را به طور کامل معرفی کند و سپس برتری آن را نسبت به نرم‌افزارهای مشابه رقبا برای مدیر باشگاه توضیح دهد. همچنین نقش این نرم‌افزار را در ارتقای جایگاه و رفع نیازهای باشگاه برای او توجیه کند.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** آشنایی بیشتر با نایدهایی که قبل و حین مذاکره باید رعایت شود و وادار کردن هنرجویان به تفکر بیشتر در این مورد.  
**پاسخ:** انتظار می‌رود هنرجویان به موارد متعددی از این نایدها از جمله موارد زیر اشاره کنند:  
۱- دروغ نگوییم زیرا حرمت مذاکره از بین می‌رود.  
۲- حرفی را بدون تخصص و آگاهی نزنیم.  
۳- با زیاد حرف زدن زمان را هدر ندهیم. ضمناً حرف‌های زیاد، بهانه به دست رقیب می‌دهد.  
۴- هرگز رابطه استاد شاگردی ایجاد نکنیم زیرا تظاهر به برتری، احساس تحمیل می‌آورد.  
۵- با طرف مقابل صمیمی نشویم زیرا اکثراً باعث سوءاستفاده می‌شود.  
۶- کلام خود را با کلمات منفی شروع نکنیم زیرا ذهنیت منفی ایجاد می‌شود.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** مهارت‌افزایی هنرجویان در انجام یک مذاکره اصولی با توجه به رشته تحصیلی خود.  
**پاسخ:** انتظار می‌رود هنرجویان با توجه به اصول و فنون مذاکره که فرا گرفته‌اند، قادر باشند در موارد مذکور به شیوه صحیح مذاکره اشاره کنند.

فعالیت  
غیر کلاسی  
پایانی



**هدف:** تمرینی جامع و فراگیر برای اصلاح روابط هنرجویان در همه عرصه‌ها و در همه زمان‌ها و مکان‌ها و تعمیم و گسترش حس مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی و تقویت روحیه اصلاح و مبارزه با افساد در همه روابط و تعاملات چه با خود، چه با خدا، چه با دیگران و چه با سایر مخلوقات.  
**پاسخ:** انتظار می‌رود هنرجویان هم در هنرستان و در این مرحله از عمر خویش و هم در سال‌های آینده و مراحل و نقش‌های بعدی زندگی خود، در سایه این آموزش‌ها و مهارت‌ها و نیز در سایه ایمان و معرفت روزافزون بتوانند از یکسو همواره با حقوق و از سوی دیگر با وظایف و مسئولیت‌های خود در همه عرصه‌ها آشنا شوند و به آنها پایبند باشند و این سیر تکاملی آنها برای رسیدن به قله‌های حیات طيبة همواره ادامه یابد.

