

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.

چگونگی 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.

جرئت مندی و قاطعیت

«جرئت مندی» یا شجاعت، توانایی ابراز وجود و احقاق حقوق خود بدون تجاوز به حقوق دیگران است. جرئت مندی یکی از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی است که اعتماد به نفس را افزایش می‌دهد و احترام دیگران را جلب می‌کند. جرئت مندی رابطه تنگاتنگی با حقوقی دارد که شما به‌عنوان یک انسان برای خودتان در نظر می‌گیرید. افراد شجاع در صورت مخالفت با هر موضوع غیر معقولی 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 مفسدات اجتماعی
 - تقاضای معقول از دیگران
 - برخورد درست با مخالفت دیگران
 - جلوگیری از تعارضات پرخاشگرانه غیر ضروری
 - اعلام موضع خود در تصمیم‌های جمعی
- جرئت مندی، 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 جرئت مند 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 جرئت مندی 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 نگرسته 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 اضافه کاری 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.^۱

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؟ ✓ خدا حافظ و نگاه دار شما باشد.
- ✓ چه دختر نازی دارید، خدا حفظش کند ✓ 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 بسپارد 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 بربل 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.

حسین: تهیه میز، رومیزی و تزیینات، ظروف یکبار مصرف، کلمن آب، دستگاه کارت خوان و...
رضا: طراحی، تهیه و چاپ بروشور و پلاکارد برای تبلیغ، اطلاع‌رسانی به سایر هنرجویان هنرستان و...
هنرجویان هنرستان و...

فعالیت
غیر کلاسی ۲



هدف: افزایش مهارت هنرجویان در تهیه چک لیست.

پاسخ:

انتخاب رهبر اصلی مانور، تعیین گروه‌های مانور شامل تجسس، امداد، پزشکی و غیره، تعیین اعضای هر گروه، برنامه‌ریزی و گفت‌وگو در مورد نحوه کار هر گروه، تهیه نقشه شناسایی مدرسه و مشخص کردن مسیرهای خروج اضطراری، باز نمودن راه‌های خروج اضطراری، آماده نمودن لیست وسایل مورد نیاز اطفای حریق، تجسس، امداد و غیره شامل کیسول‌های آتش‌نشانی، بیل و کلنگ، جعبه کمک‌های اولیه و... تعیین مسئول تدارکات، مشخص کردن محل چاه‌ها در هنرستان، مشخص نمودن محل تجمع هنرجویان بعد از زلزله، ذخیره آب، آموزش پناه‌گیری در کلاس، راهروها، آزمایشگاه، کتابخانه و حیاط هنرستان، برنامه‌ریزی برای خروج و تخلیه هنرجویان از ساختمان اصلی و مواردی از این قبیل.

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 این رو 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 این رو 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
پاسخ:

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 زبردستان 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 هنجویان 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 هنجویان 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 هنجو بر نوع ارتباط افراد و درک بهتر جایگاه صحیح استفاده از ارتباط رسمی و غیررسمی در یک محیط ورزشی به تناسب شرایط.
پاسخ: از هنجویان 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.