

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:

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

فعالیت
کلاسی ۴



هدف: افزایش مهارت هنرجویان در تشخیص اجزای نامه.

پاسخ:

- ۱ سر لوحه 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 مصاحبهٔ شغلی، دیدار با دوست جدید، اولین ملاقات با همسر آیندهٔ 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، قیافهٔ ظاهری، بوی بدن و برخورد اولیهٔ 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، قیافهٔ 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 زینَتَکُم عِنْدَ کُلِّ مَسْجِدٍ (ای فرزندان آدم هرگاه به مسجد می‌روید خود را بیارایید و زینت کنید)». پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و ائمه اطهار علیهم السلام 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 صلی الله علیه و آله 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»^۱ 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 به‌گونه‌ای 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 مآیوس 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 نانوايي 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 دست‌زدن ضربه‌ری 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 اخلاص گران 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 کرخت 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 نواوری 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 بنشیند، 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 کودکان 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 می‌کنند.

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. هر یک 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 حل و فصل اختلافات یا رسیدن به توافق، بدون ایجاد سوء تفاهم، 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 سوء تفاهم‌ها 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 معرف 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-بخت 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 پیدا کردن 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 نیایدهایی 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 نیایدها 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 طیبه همواره ادامه یابد.

