

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اَللّٰهُمَّ صَلِّ عَلٰى مُحَمَّدٍ وَّآلِ مُحَمَّدٍ وَّعَجِّلْ فَرَجَهُمْ



ارتباط مؤثر

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

گروه خدمات

شاخه فنی و حرفه‌ای و کاردانش

پایه دهم دوره دوم متوسطه



وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



نام کتاب: ارتباط مؤثر - ۲۱۰۲۰۹

پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: احمد رضا دوراندیش، محمد کفاشان، ابراهیم آزاد، معصومه صادق، معصومه سلطان رضوان فر،

کبری نورشاهی، رقیه متحیر پسند، افشار بهمنی، عزت الله خیرالله، حمیده نظری تاج آبادی،

حسین ناصری (اعضای شورای برنامه‌ریزی)

عزت الله خیرالله، محمد تقی طغرابی، محمد کفاشان (اعضای گروه تألیف) - حسین داوودی

(ویراستار)

مدیریت آماده‌سازی هنری: اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی

شناسه افزوده آماده‌سازی: یلدا ابوسعیدی (طراح جلد و صفحه‌آرا) - سیدمرتضی میرمجیدی (رسم)

نشانی سازمان: تهران: خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)

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

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

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

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

چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»

سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ چهارم ۱۳۹۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکس برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز از این سازمان ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



اگر یک ملتی نخواهد آسیب ببیند باید این ملت اولاً با هم متحد باشد، و ثانیاً در هر کاری که اشتغال دارد آن را خوب انجام بدهد. امروز کشور محتاج به کار است. باید کار کنیم تا خودکفا باشیم. بلکه انشاءالله صادرات هم داشته باشیم. شما برادرها الآن عبادت تان این است که کار نکنید. این عبادت است. امام خمینی «قَدَّسَ سِرُّهُ»

فصل اول : اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط

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

فصل دوم: ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی

۳۵	درس ۶ : سبک‌های ارتباطی
۴۰	درس ۷: پل‌ها و موانع ارتباطی
۴۶	درس ۸ : مهارت‌های ارتباطی
۵۵	درس ۹ : خودشناسی و خودآگاهی
۶۲	درس ۱۰: کنترل هیجانات و استرس
۷۰	درس ۱۱: کنترل خشم و عصبانیت

فصل سوم: ارتباط مؤثر با خدا، خلقت و جامعه

۷۷	درس ۱۲ : مدیریت زمان
۸۶	درس ۱۳ : راه‌های ارتباط با خدا
۹۲	درس ۱۴ : مخاطب شناسی
۹۷	درس ۱۵ : ارتباط با خانواده
۱۰۴	درس ۱۶ : ارتباط با جهان خلقت

فصل چهارم: ارتباط مؤثر در کسب و کار

۱۱۱	درس ۱۷ : ارتباط در جامعه (۱)
۱۱۹	درس ۱۸ : ارتباط در جامعه (۲)
۱۲۴	درس ۱۹ : مهارت‌های ابراز وجود
۱۳۴	درس ۲۰ : مهارت‌های گفت‌وگو و سخنرانی
۱۴۶	درس ۲۱ : نگرش سیستمی
۱۵۲	درس ۲۲ : ارتباط در کسب و کار

فصل پنجم: اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره

۱۶۳	درس ۲۳ : مکاتبات اداری
۱۷۰	درس ۲۴ : آراستگی
۱۷۹	درس ۲۵ : زبان بدن (۱)
۱۸۵	درس ۲۶ : زبان بدن (۲)
۱۹۲	درس ۲۷ : اصول و فنون مذاکره (۱)
۱۹۷	درس ۲۸ : اصول و فنون مذاکره (۲)

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

۱. توانایی‌ها و استعدادها را باور کنند و در راستای رشد و ارتقای همه ابعاد وجودی خویش تلاش نمایند.

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

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

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

با توجه به فعالیت محور بودن کتاب، دستیابی به اهداف فوق و ارتقای مستمر کیفی رفتار و روابط هنرجویان ممکن نیست مگر با همت، تلاش و بهره‌گیری از تجارب مفید شما در کمک به آنها برای انجام فعالیت‌های کلاسی و غیرکلاسی و نیز استفاده از مثال‌های عینی و کاربردی از محل کار و زندگی.

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

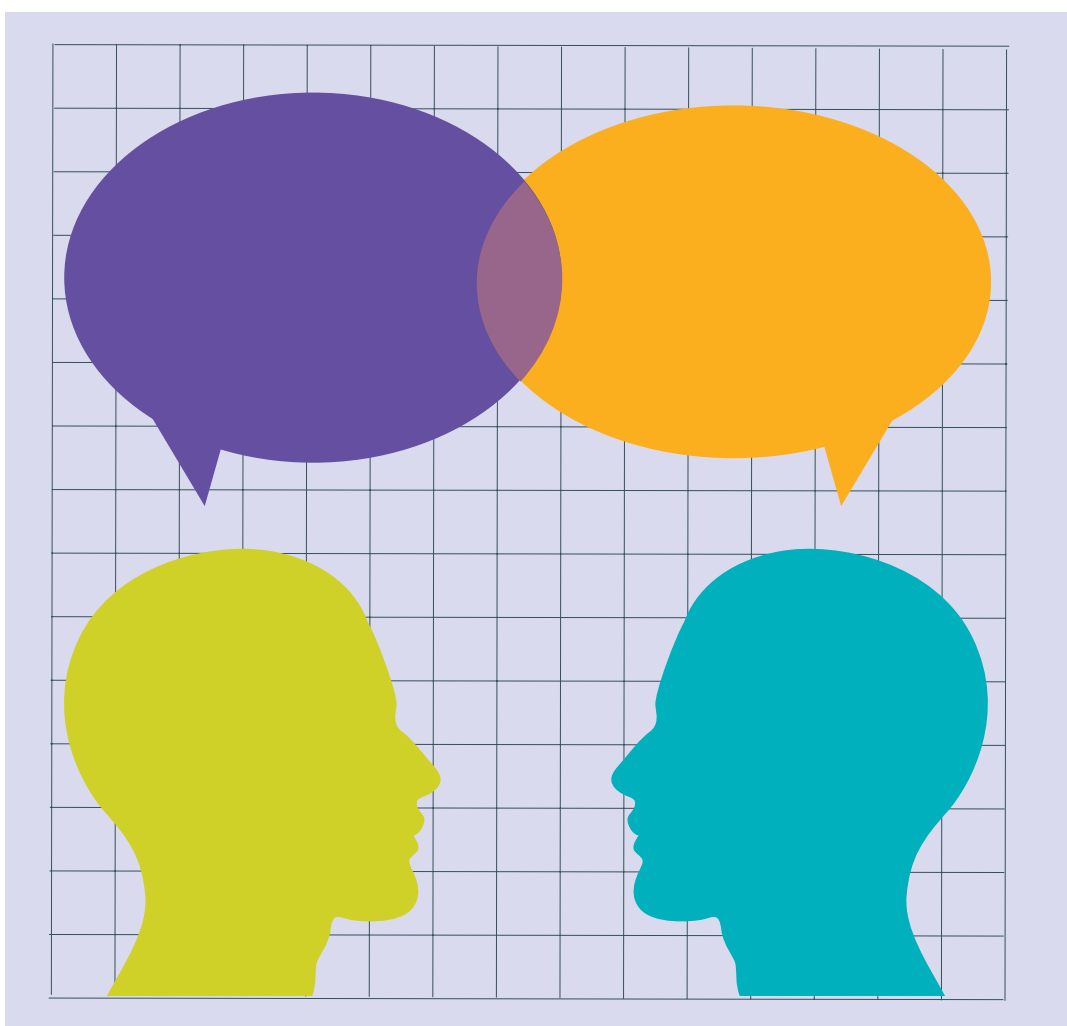
سخنی با هنرجویان عزیز

شما سرمایه‌های اصلی و معنوی کشور عزیزمان ایران اسلامی هستید و تلاش همه مسئولین آموزش و پرورش، ارتقای مهارت‌های علمی و فنی و بهبود کیفیت رفتار و عمل شما عزیزان در همه عرصه‌های ارتباطی است. این مهم حاصل نمی‌شود مگر با خواست، اراده، همکاری و تلاش مستمر شما در فراگیری این دانش‌ها و کاربردی کردن آنها در زندگی روزانه خویش. لذا انتظار می‌رود:

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

فصل ۱

اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به دست می‌آورید:

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

مقدمه:

همه فعالیت‌ها و روابط انسان حول چهار محور ارتباط با خدا، با خود، با انسان‌های دیگر و با خلقت می‌چرخد و زیربنای این روابط، دوچراغ همیشه فروزان است: یکی به نام عقل و فطرت (چراغ درون) و دیگری به نام وحی و دین (چراغ بیرون) که خداوند متعال آنها را برای هدایت و راهیابی در اختیار انسان قرار داده است، تا او در همه حال و در همه روابط خویش از مسیر اخلاق و اعتدال خارج نشود و بتواند در جهت خیر، کمال، سعادت و در نهایت، حیات طیبۀ خویش گام بردارد. بر این اساس، ما در این کتاب به دنبال رابطه‌ای مؤثر، سازنده، سالم و کمال‌آفرین مبتنی بر دو محور عقلانیت و معنویت (یعنی اخلاق) هستیم نه صرفاً سود و لذت شخصی و زودگذر، زیرا معتقدیم اگر قاعده بشر در روابط چهارگانه‌اش جذب حداکثر سود و لذت، آن هم برای خویش و در این دنیا باشد، اجتماع بشری به جهنمی تبدیل خواهد شد که در آن، هر کس چون گرگی درنده به حقوق و منافع دیگران یورش خواهد برد و آنان را قربانی منافع و مطامع خود خواهد ساخت. در این راستا ما هم مخالف حداکثر سود و لذت نیستیم اما، اولاً سود و لذت را تنها مادی و دنیایی نمی‌دانیم بلکه آن را مقدمه و ابزاری برای سود و لذت معنوی و حقیقی در جهان آخرت و سرای باقی می‌دانیم. ثانیاً سود و لذت را تنها برای خود و نزدیکان خود نمی‌خواهیم، بلکه سود و لذت خود را در جهت رضای خدا، سعادت و کامیابی دیگران و استفاده مطلوب و سازنده از طبیعت می‌دانیم. زیرا هم خود و طبیعت و هم دیگران را اجزای یک «کل» به هم پیوسته می‌دانیم که فعل و مخلوق خداییم و به سوی او باز می‌گردیم، لذا حداکثر سود و لذت نیز در همین راستا می‌تواند معنا یابد. بنابراین به عنوان مثال ما هرگز نمی‌توانیم و نباید:

- ۱- در ارتباطات اداری برای رسیدن به پست و مقام ولو به قصد خدمت به مردم، از ابزارهای غیراخلاقی مانند دروغ، فریب، تملق، ستم و ... استفاده کنیم.
- ۲- در ارتباط با دیگران، به خاطر حفظ موقعیت یا ارتقای جایگاه خویش، به نیروهای فرودست اداری ظلم و ستم و اجحاف کنیم و یا نسبت به نیروهای اداری مافوق و فرا دست تملق و تذلل ورزیم.
- ۳- در ارتباطات اجتماعی خود نظیر مجالس و محافل دوستانه، برای خوش‌آمد این و آن و یا گذراندن لحظاتی به ظاهر خوش به غیبت دیگران بپردازیم یا دیگران را تمسخر کنیم و یا آبروی کسی را بریزیم.
- ۴- در ارتباطات بین‌المللی برای غلبه بر دشمن ظالم و ستمگر، زنان و کودکان و مردم عادی را از آب و غذا و دارو و کمک‌های پزشکی محروم سازیم.
- ۵- در ارتباط با مشتری از ناآگاهی او سوءاستفاده کرده و کالایی را گران‌تر از قیمت واقعی یا با کیفیت پایین‌تر به او بفروشیم.
- ۶- در ارتباطات حقوقی خود مثلاً برای موفقیت در یک آزمون استخدامی، قانون را زیر پا گذاشته و تقلب کنیم یا به سفارش این و آن عمل کرده و حقوق دیگران را ضایع سازیم.

۷- در ارتباط با خلقت و برای لذت بردن از طبیعت و رسیدن به سود و منافع خود به تخریب طبیعت اقدام کنیم، درختان را ببریم، شاخه‌ها را بشکنیم، زباله در طبیعت بریزیم و به طبیعت و دیگران ستم روا داریم.

۸- در ارتباطات سیاسی و اقتصادی خود برای بیرون راندن رقیب سیاسی یا اقتصادی از صحنه و دستیابی به سود و منافع شخصی برخلاف قانون و اخلاق و بدون اینکه جرمی مرتکب شده باشد، به او تهمت بزنیم، آسار او را فاش سازیم یا به جان و مال و آبروی او آسیب بزنیم.

۹- برای دستیابی به میوه درخت و بدون لحاظ حق طبیعت و دیگران، شاخه درختی را بشکنیم و یا بدون در نظر گرفتن حق کسی وارد باغ یا مزرعه او شویم و دسترنج او را تصاحب کنیم تا به سود و منافع خود برسیم.

۱۰- برای زودتر رسیدن به مقصد و یا کسب درآمد بیشتر قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی را زیر پا بگذاریم و جان و سلامتی خود و دیگران را به خطر بیندازیم.

پذیرش و تأیید این مسایل و موارد مشابه دیگر از بایدها و نبایدها در همه روابط و ابعاد زندگی با توجه به حاکمیت اخلاق و عقل در مکتب ما، کاملاً مشخص است، زیرا مبنای روابط ما ارزش‌های فراگیری همچون دانش‌افزایی، هدایت، خیرخواهی، گره‌گشایی و خدمت‌رسانی، احیاء طبیعت، ایشار و محبت، عزت و کرامت بشریت، سود و احترام متقابل، شادابی و نشاط، گسترش اخلاق و معنویت در جامعه و سرانجام عبودیت و بندگی خدا جهت تحقق حیات طیبه می‌باشد نه هر رابطه‌ای براساس حداکثر سود و لذت برای خویش و اطرافیان.

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

الف) ارتباط را تعریف کنید؟

ب) عناصر ارتباط را نام ببرید؟

پ) فرستنده را تعریف کنید؟

۱-۱- تعریف ارتباط

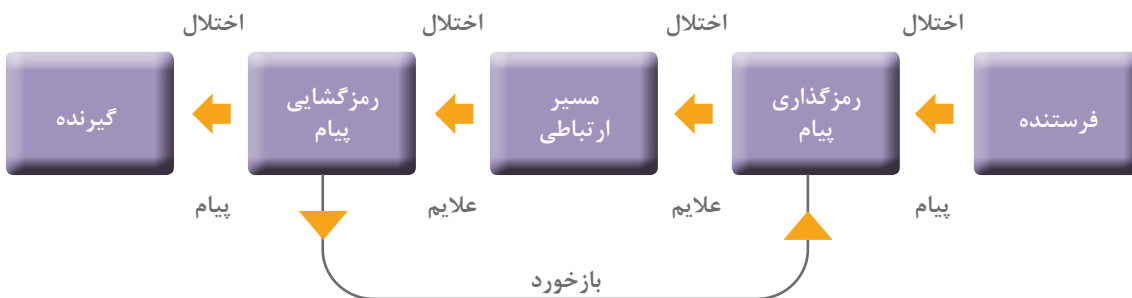
ارتباط چیست؟ آیا کسی را می‌شناسید که با دیگران ارتباط برقرار نکند؟ شما در طول روز با چه کسانی ارتباط دارید؟ ارتباط فرایندی است که به واسطه آن فرستنده از طریق یک مسیر ارتباطی پیامی را به گیرنده انتقال می‌دهد. گیرنده پس از دریافت پیام، بازخورد آن را به فرستنده منتقل می‌کند. (الف)

۱-۲- تاریخچه ارتباط

در میان تمام موجودات، انسان تنها موجودی است که دارای قابلیت صحبت کردن است. در خصوص اولین ارتباط انسانی که در چه زمانی و مکانی انجام شده است، اطلاعات دقیقی وجود ندارد. در طول تاریخ، انسان‌ها همواره برای ایجاد ارتباط با یکدیگر از وسایل مختلفی استفاده کرده‌اند. در آغاز از اشاره و به تدریج از دود و آتش، فریاد، زبان، صدای طبل، پیک و سپس از نوشته استفاده شده است. در گذشته برای انتقال اطلاعات، مشکلات بسیاری وجود داشت؛ مثلاً ممکن بود ارسال یک نامه هفته‌ها یا ماه‌ها طول بکشد. به همین جهت بشر همواره در فکر ارتقای وسایل ارتباطی بوده است. امروزه با پیشرفت وسایل ارتباطی، تبادل اطلاعات به سرعت انجام می‌شود و این نوع وسایل از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده‌اند.

۱-۳- عناصر ارتباط

برای برقراری ارتباط به چه عواملی نیاز است؟ افراد از طریق ارسال و دریافت پیام با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. لازمه برقراری ارتباط، وجود هفت رکن اساسی شامل فرستنده، پیام، رمزگذاری پیام، مسیر ارتباطی، رمزگشایی پیام، بدون وجود هر ارتباطی، گیرنده، رمزگشایی پیام و بازخورد است که به آنها «عناصر ارتباط» گفته می‌شود. بدون وجود هر یک از این عناصر، برقراری ارتباط، غیر ممکن یا ناقص است. در کنار این عناصر هفت‌گانه ارتباط همواره احتمال وجود موانع مزاحمی هست که به آنها اختلال (پارازیت) گفته می‌شود.



نمودار ۱-۱: عناصر ارتباط

فرستنده

فرستنده، فرد یا افرادی است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار، نوشتار یا به وسیله حرکت غیرکلامی با استفاده از رابط، به گیرنده پیام منتقل می‌کند.

فعالیت
کلاسی ۱



- در موارد زیر «فرستنده» پیام را مشخص کنید:
- ۱- حسابدار وارد اتاق مدیر می‌شود و به او سلام می‌کند.
 - ۲- مربی مهدکودک برای کودکان شعر می‌خواند.

پیام(د)پیام را تعریف کنید؟

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

فعالیت
کلاسی ۲



- در موارد زیر «پیام» را مشخص کنید:
- ۱- حامد به هنرآموز خود گفت من به ورزش فوتبال علاقه دارم.
 - ۲- مهماندار هواپیما به مسافران می‌گوید کمربندهای خود را ببندید.

فعالیت
غیر کلاسی ۱



- ۱- با مراجعه به سایت‌های اینترنتی مربوط به دوران دفاع مقدس، ده مورد از تصاویر رزمندگان اسلام را که بر کوله‌پشتی یا پیشانی‌بندهای خود، دل‌نوشته‌هایی به عنوان «پیام» از خود به یادگار گذاشته‌اند تهیه نمایید.
- ۲- با مراجعه به سایت بنیاد شهید و امور ایثارگران و جانبازان، ده مورد از «پیام»‌های شهیدان دوران دفاع مقدس را که در وصیت‌نامه‌های خود بر آن تأکید داشته‌اند تهیه نمایید.



◀ رمزگذاری پیام

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

در موارد زیر «رمز» پیام را مشخص کنید:

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

فعالیت
کلاسی ۳



◀ مسیر ارتباطی

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

در موارد زیر «مسیر ارتباطی» پیام را مشخص کنید:

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

فعالیت
کلاسی ۴



◀ گیرنده را تعریف کنید؟

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

در موارد زیر «گیرنده» پیام را مشخص کنید:

- ۱- خانم سعیدی قبل از رساندن کودکش به مهدکودک، او را می‌بوسد.
- ۲- مربی به اعضای تیم می‌گوید نیم ساعت نرمش کنید.

فعالیت
کلاسی ۵



🔗 رمز‌گشایی پیام

آیا گیرنده همیشه، پیام را درست دریافت می‌کند؟ پیام زمانی برای گیرنده قابل فهم است که مجدداً از حالت رمز و نشانه خارج شود و به صورت نشانه‌هایی قابل فهم درآید. به عبارت دیگر، گیرنده، رمز پیام دریافت شده را از طریق حواس و سلسله اعصاب به مغز می‌برد و آن را از حالت رمز خارج می‌کند، سپس مفهوم مورد نظر را درک می‌کند.

فعالیت
کلاسی ۶



- در موارد زیر پیام را «رمزگشایی» کنید:
- ۱- مربی فوتسال یکی از بازیکنان را از زمین بیرون می‌کشد.
 - ۲- حسابدار شرکت نتوانست کارش را تمام کند، مدیر به او می‌گوید خسته نباشید.

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

فعالیت
کلاسی ۷



- در موارد زیر «بازخورد» پیام را مشخص کنید:
- ۱- مربی مهدکودک با کودک بازی می‌کند و او به مربی لبخند می‌زند.
 - ۲- راننده در حال رانندگی برای عابر پیاده می‌ایستد و عابر پیاده برای او دست تکان می‌دهد.

اختلال را تعریف کنید؟

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

فعالیت
کلاسی ۸



- در موارد زیر «اختلال» در پیام را مشخص کنید:
- ۱- ورزشکار برای عضویت در تیم هندبال با مربی قرار دارد، ولی به دلیل ترافیک دیر می‌رسد.
 - ۲- کارمند خسته است و سرپرست حسابداری به او می‌گوید دیگر می‌توانید بروید و حسن ناراحت می‌شود.



عناصر ارتباطی موقعیت زیر را مشخص کنید.

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

در این لحظه همه منتظر نحوه برخورد میهماندار بودند، شاید همه فکر می‌کردند که میهماندار اما وی با چهره‌ای مهربان و مؤدب از خانم عذرخواهی کرد و گفت: من واقعاً متأسفم که این اتفاق افتاده است. سپس توضیح داد: مسلماً ما دوست داریم شما سالم به مقصدتان برسید. اینجا جان شما برای ما خیلی مهم‌تر است تا موضوعات دیگر. او به یکی از میهمانداران اشاره کرد که برای ایشان آب بی‌آورد. به ایشان آب داد و با صبوری مراحل فرود را به‌طور کامل شرح داد و همه گوش کردند، اوضاع آرام شد. آن خانم که آرام شده بود، از میهماندار عذرخواهی کرد.



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:

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



موارد زیر را انجام دهید:

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

درس ۲ اهمیت و اهداف ارتباط

۱-۲- اهمیت ارتباط

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

فعالیت
کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی درباره موارد زیر گفت‌وگو و نتیجه را در کلاس ارائه کنید:
۱- ارتباط، کلید رسیدن به تمامی اهداف است. دلیل خود را در موافقت یا مخالفت با این جمله بنویسید.

۲- آیا می‌توانید موقعیت‌هایی را بیان کنید که ارتباط در آن نقشی ندارد؟
۳- موقعیت‌ها و مشکلاتی را مثال بزنید که برای حل آنها داشتن ارتباط ضروری است.

🔗 رفع نیاز

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

فعالیت
کلاسی ۲



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

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

پیشرفت فناوری

همان‌طور که ارتباط بین انسان‌ها و جوامع از طریق به اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش‌ها بر سرعت پیشرفت علم و فناوری افزوده است، متقابلاً پیشرفت علم و فناوری نیز توانسته است ارتباط بین افراد و جوامع را تقویت کرده و فاصله بین انسان‌ها را به حداقل برساند. ولی متأسفانه سوءاستفاده انسان‌ها از این فناوری‌های جدید ارتباطی مانند شمشیری دو لبه، اساس اخلاق و فرهنگ و روابط انسانی بین اعضای خانواده‌ها و دیگر نهادهای اجتماعی را هدف قرار داده و آسیب‌های جبران‌ناپذیری بر این بنیان‌های اخلاق و فرهنگی وارد ساخته است. لذا بر همگان خصوصاً نسل جوان و نوجوان واجب است که هم این ابزارهای ارتباطی را بشناسند و از آنها به خوبی بهره بگیرند و هم به آسیب‌ها و خطرات ناشی از استفاده نامطلوب از آنها آگاه شوند تا در دام شیاطین جن و انس و سارقان ایمان و اخلاق گرفتار نشوند و در این زمینه نقش والدین و مربیان (معلم، دبیران، هنرآموزان، روحانیان و ...) بسیار حساس و خطیر است.

سیستم حمل و نقل به کمک ارتباطات و گسترش فناوری‌های جدید بسیار پیشرفت کرده و بر سرعت کارها مانند خدمات سفر و گردشگری و حمل و نقل کالا و مسافر افزوده است. در گروه‌های کلاسی مشاغل و حوزه‌هایی را مثال بزنید که ارتباط یا ارتباطات در پیشرفت آنها بسیار کمک کرده است.

فعالیت
کلاسی ۳



۱.	۴.
۲.	۵.
۳.	۶.

سرعت در انجام دادن کارها

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

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

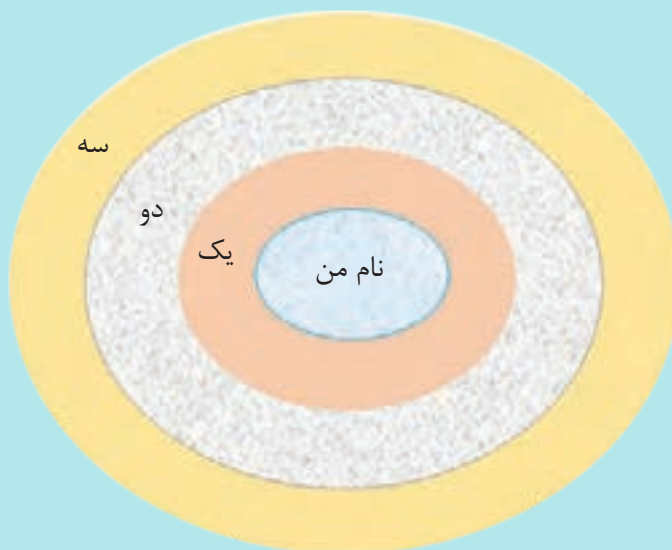
فعالیت
کلاسی ۴



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



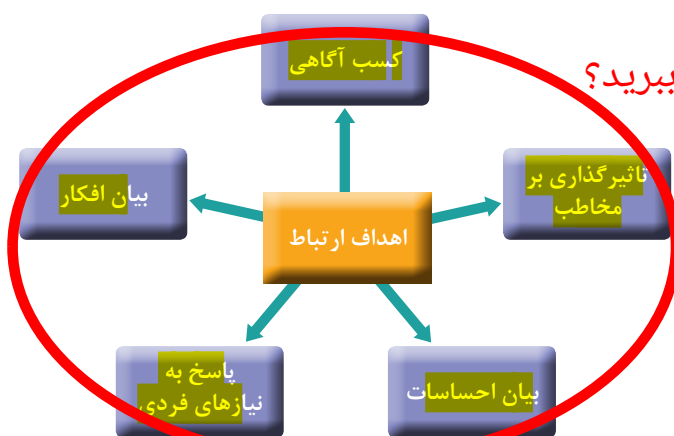
- با توجه به شکل دایره زیر موارد خواسته شده را انجام دهید:
- ۱- درون دایره اسم خود را بنویسید.
 - ۲- نام کسانی که ارتباط با آنها برای شما در درجه اول، دوم و سوم اهمیت است به ترتیب در دایره‌های یک و دو و سه بنویسید.



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

۲-۲- اهداف ارتباط

هدف از برقراری ارتباط با دوستان، اعضای خانواده، همکاران، آشنایان و ... چیست؟ اهداف افراد در برقراری ارتباط با یکدیگر متفاوت است. مهم‌ترین اهداف ارتباط در نمودار ۱-۲ نشان داده شده است.



اهداف ارتباط را نام ببرید؟

نمودار ۱-۲: اهداف ارتباط

۱- بیان افکار:

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

۲- بیان احساسات: را تعریف کنید؟

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

۳- تأثیرگذاری بر مخاطب:

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

۴- کسب آگاهی:

به کمک مجموعه آگاهی‌ها و دانش‌ها می‌توان با خود، خدا، مردم و محیط زیست ارتباط مفید و مؤثری داشت و به وسیله «ارتباط» است که می‌توان در کمترین زمان به این آگاهی‌ها و دانش‌ها دست یافت، آنها را پردازش کرد و منتشر ساخت، از حال بستگان و دوستان خود با خبر شد و یا گره از کار بندگان خدا باز کرد.

۵- پاسخ به نیازهای فردی:

افراد نیازهای متعدد و فراگیری دارند و راه برطرف کردن این نیازها، «ارتباط برقرار کردن با دیگران» است.

در گروه‌های کلاسی فعالیت زیر را انجام دهید:

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

فعالیت
کلاسی ۶





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

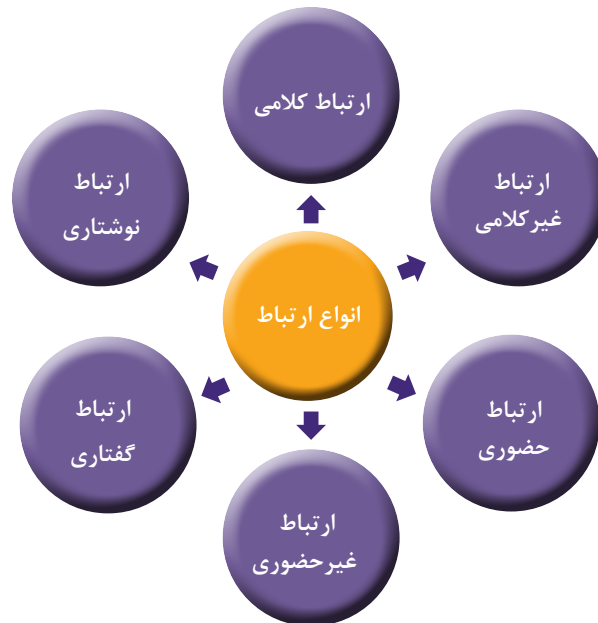
هدف از برقراری ارتباط	اهمیت ارتباط	وسیله برقراری ارتباط	فرد یا عاملی که با او ارتباط داشته‌اید
جواب سؤال درسی	برنامه ریزی درسی	تماس تلفنی	۱. حامد، دوستم
			۲.
			۳.
			۴.
			۵.

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



درس ۳ انواع ارتباط

افراد با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و این ارتباط بسته به نوع پیام و محتوای پیامی که رد و بدل می‌شود، متفاوت است. انتخاب روش‌های ارتباطی مورد استفاده و نوع ارتباط، تأثیر فراوانی بر زندگی افراد می‌گذارد. «ارتباط» براساس یکی از روش‌های مورد استفاده به شش دسته تقسیم می‌شود (نمودار ۳-۱).



نمودار ۳-۱: انواع ارتباط

۳-۱- تعریف ارتباط کلامی و غیر کلامی

آیا برای ارتباط با دیگران همیشه از «صحبت کردن» استفاده می‌کنید یا در برقراری ارتباط از «اشارات و حرکات دست و صورت و چشم‌ها» هم استفاده می‌کنید؟ ارتباط و انتقال پیام براساس آن که کلامی بین فرستنده و گیرنده رد و بدل شود یا نشود به دو دسته تقسیم می‌شود:

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

ارتباط
غیر کلامی
را تعریف
کنید؟

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

ارتباط کلامی

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

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

نمودار ۳-۲: تعریف ارتباط کلامی و غیر کلامی



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

دو نوع ارتباط کلامی را نام ببرید؟

۲-۳- ارتباط گفتاری و نوشتاری

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

🔵 **ارتباط گفتاری:** به فرایند تبادل پیام‌ها، اطلاعات و ایده‌ها، از طریق لغاتی که از دهان بیان می‌شوند، ارتباط گفتاری گفته می‌شود.

🔵 **ارتباط نوشتاری:** به فرایند تبادل پیام‌ها، اطلاعات و ایده‌ها که از طریق نوشتن و یادداشت کردن ایجاد می‌شود، ارتباط نوشتاری گفته می‌شود.

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



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





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

۳-۳- ارتباط حضوری و غیرحضوری

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

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

ارتباط غیرحضوری

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

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

ارتباط حضوری

مثال: جلسات مذاکره، مصاحبه و ...

نمودار ۳-۳: ارتباط حضوری و غیرحضوری

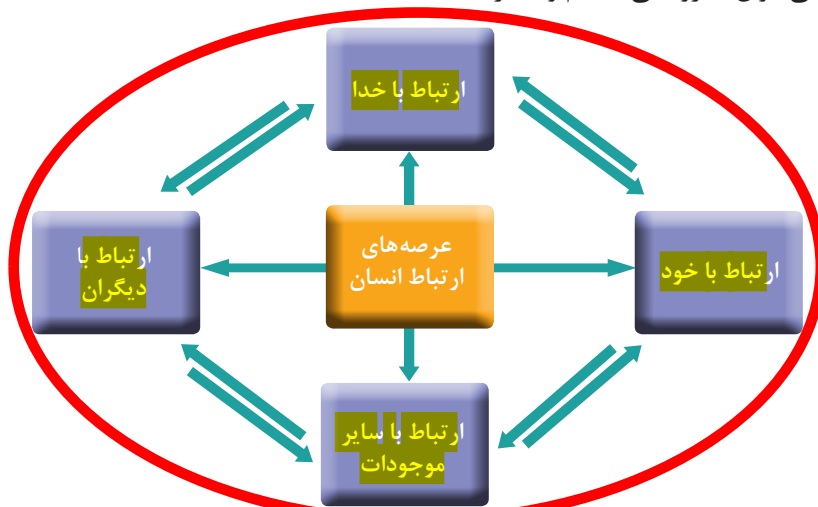
نکته: در ارتباط حضوری تأثیر پیام بسیار بالاست و بازخورد پیام بلافاصله صورت می‌پذیرد و زبان بدن نقش زیادی دارد. در ارتباط غیرحضوری تأثیرگذاری پیام کم است و بازخورد پیام با فاصله زمانی - آن هم در صورت لزوم و شرایط خاص - صورت می‌پذیرد.



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

۴-۳- چهار عرصه محوری ارتباط را نام ببرید؟

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



نمودار ۴-۳: چهار عرصه محوری ارتباط

۱. ارتباط انسان با خود:

ارتباط مؤثر و سازنده با خود مستلزم شناخت ابعاد وجودی خویش است. ارتباط سازنده با خود، مبنای موفقیت در سایر عرصه‌های ارتباطی است. حفظ عزت و کرامت نفس، تن ندادن به خواری و ذلت، تلاش برای سلامتی و نشاط، آراستگی ظاهر و باطن و باور به اینکه از خداییم و به سوی او باز می‌گردیم از آثار ارتباط با خویش است. ارتباط با خود شامل شناخت استعدادها و توانایی‌های خود، تفکر در مبدأ و غایت خلقت خویش، مراقبه و محاسبه نفس، انتخاب بهترین مسیر و بهترین هدف‌ها در زندگی و ... می‌شود.

۲. ارتباط با خدا:

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

- اطاعت و عبودیت محض از همه قوانین و امر و نهی‌های تکوینی و تشریعی الهی.
- باور به نظارت مستمر خدا بر ظاهر و باطن همه نیت، افکار و اعمال انسان‌ها.

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

۳. ارتباط با دیگران:

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

۴. ارتباط با سایر موجودات^۱

بر اساس تعالیم اسلامی، همه هستی و موجودات آن، مخلوق و آفریده خدا هستند و یگانه مالک و رب حقیقی آنها، خداوند متعال است. و سراسر هستی و همه ذرات آن، نشانه علم و قدرت و حکمت خداوند است و به دو بخش تقسیم می‌شود:

الف) طبیعت و مخلوقات مادی (عالم شهادت یا محسوس) که شامل بخش اندک و ظاهر علم خلقت است و در حال حاضر زیستگاه انسان است و درک آن به کمک حواس پنج‌گانه انسان امکان‌پذیر است مانند آسمان‌ها، زمین، آب‌ها، گازها، گیاهان، درختان، جانوران و ...

رابطه مثبت و مؤثر انسان با این بخش از مخلوقات خداوند یعنی اینکه: ۱- بتوانیم از طبیعت و همه اجزای آن به عنوان وسیله و ابزار رسیدن به کمال و سعادت خویش عادلانه بهره‌مند شویم. و در این بهره‌مندی هرگز اسراف نکنیم. ۲- حقوق همه طبیعت و انسان‌ها و نسل‌های آینده را در بهره‌مندی از آنها رعایت کنیم. ۳- به صورت فردی و جمعی برای احیای طبیعت و محیط زیست بکوشیم و از تخریب منابع طبیعی جلوگیری کنیم. ۴- در بهره‌مندی از همه اجزاء طبیعت و نعمت‌های خداوند شاکر و سپاسگزار خالق مهربان آنها باشیم.

ب) عالم ماوراءطبیعت و مخلوقات غیرمادی (عالم غیب یا نامحسوس) که شامل بخش اعظمی از هستی بی‌کران و موجوداتی است که از تیررس حواس پنج‌گانه انسان خارج هستند و انسان می‌تواند به کمک عقل و راهنمایی تعالیم انبیای الهی به مراتبی از شناخت آنها دست یابد مانند عالم قیامت و برزخ، بهشت و جهنم، ملائکه و ...

رابطه مثبت و مؤثر انسان با این بخش نامتناهی از مخلوقات خداوند یعنی ایمان و باور به قیامت و حیات آخری به عنوان هدف نهایی خلقت و پذیرش فرشتگان الهی به عنوان کاتبان و شاهدان اعمال انسان‌ها و فرمانبران فرامین الهی در دنیا و آخرت تا بتوانیم با اجتناب از گناهان و زشتی‌ها و اصلاح رفتارها و عملکردهای خود در این جهان و همه عرصه‌ها، خود را برای حسابرسی عادلانه در سرای آخرت آماده کنیم و از رهگذر ایمان و عمل صالح در این جهان گذرا به مراتبی از خیر و سعادت و حیات طیبه در دنیا و آخرت نایل آییم.

۱- مبانی نظری تحول بنیادین در نظام تعلیم و تربیت رسمی و عمومی جمهوری اسلامی ایران، صفحه ۴۹ تا ۵۶، آذر ماه ۹۰

نکته: انسان رشدیافته و کامل انسانی است که روابطش در همه عرصه‌ها و در همه ابعاد، روابطی سالم، سازنده، متعادل و موزون باشد نه فقط در یک عرصه و یا در یک بُعد. رشد تک‌بعدی و نامتوازن در انسان مانند کاریکاتوری از انسانی است با چشمانی درشت و زیبا ولی دماغ و صورتی کوچک، دستانی بلند ولی پاهایی کوتاه، سری بزرگ اما گردنی باریک و ... بنابراین، انسان با داشتن ابعاد مختلف وجودی و عرصه‌های گوناگون رفتاری یک مجموعه مرتبط، یکپارچه و به هم پیوسته است به گونه‌ای که صلاح یا فساد هر بُعدی از ابعاد او یا هر عرصه‌ای از روابط او سبب صلاح یا فساد سایر ابعاد و روابط او می‌گردد.

مثلاً انسانی که به خدا و قیامت ایمان داشته باشد و روابطش را با خدا اصلاح کند، قطعاً به بندگان خدا احترام می‌گذارد و به حقوق آنها تجاوز نمی‌کند (اصلاح رابطه با دیگران)، در بهره‌گیری از طبیعت به عنوان آیت خدا و نعمت الهی اسراف نمی‌کند و آن را ضایع نمی‌سازد (اصلاح رابطه با طبیعت و سایر موجودات)، و سرانجام خود را خلیفه خدا می‌داند و سعادت، سلامت، عزت و احترام خود را نیز حفظ می‌کند (اصلاح رابطه با خود).

یکی از روابط مهم و حیاتی انسان، رابطه او با طبیعت و محافظت از جانوران، گیاهان، درختان، جنگل‌ها، کوه‌ها، مراتع، آب‌ها و هواست؛ بنابراین انسان در برابر طبیعت و محیط زیست مسئول است و باید در محافظت از آن کوشا باشد. شما برای حفظ محیط‌زیست خود چه اقداماتی کرده‌اید و در این مورد چه پیشنهادهایی به دیگران دارید؟

اقداماتی که داشته‌ام	پیشنهادهای من به دیگران
۱- من شاخه درختی را نمی‌شکنم، برگ درختی را جدا نمی‌کنم.	
۲- فضای سبز را لگدکوب نمی‌کنم.	
۳- در منزل خودمان دو باغچه کوچک ایجاد کرده‌ام.	
۴- به درخت جلوی منزل خودمان آب می‌دهم.	
۵- هرگز آشغال‌ها، مخصوصاً ظروف پلاستیکی را در طبیعت رها نمی‌کنم.	
۶- ...	

فعالیت
کلاسی ۵



درس ۴ ارتباط مؤثر

ارتباط مؤثر را تعریف کنید

۱-۴- تعریف ارتباط مؤثر

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

فعالیت
کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی:

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

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

۲-۴- ویژگی‌های پیام مؤثر

را نام ببرید؟

یک پیام، زمانی توسط گیرنده آن به درستی درک و دریافت می‌شود و بر مخاطب خود تأثیر می‌گذارد که ویژگی‌های ابتدایی و اساسی نمودار مقابل در آن رعایت شود (نمودار ۴-۱).



نمودار ۴-۱: ویژگی‌های پیام مؤثر

کامل بودن

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

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

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

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

فعالیت
کلاسی ۲



مختصر بودن را تعریف کنید؟

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

برای مختصر بودن پیام باید به موارد زیر توجه کرد:

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

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

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

.....

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

.....

فعالیت
کلاسی ۳



توجه

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

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

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

فعالیت
کلاسی ۴



طبق اصول فوق، عبارت‌های زیر را تصحیح کنید.

۱- «من موظف به آگهی دادن در این مورد هستم که ما می‌خواهیم ساعت خرید کردن را برای راحتی بیشتر افزایش دهیم»

۲- «به علت قطع بودن سیستم‌ها، غیرممکن است که ما بتوانیم امروز برای شما حساب اعتباری باز کنیم.»

روشن بودن پیام را تعریف کنید؟

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

برای آن که عبارات شما روشن باشد باید:

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

فعالیت
کلاسی ۵



براساس ویژگی «فوق»، عبارت زیر را ویرایش کنید.

«پس از مطالعات شایسته بر روی داده‌ها و منابع، نتیجه این است که یک بازار با جریان مالی بسیار زیاد در حوزه مورد بررسی به وجود خواهد آمد.»

ادب و احترام

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

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

- از عبارتهایی مانند «متشکرم» و «ببخشید» استفاده کنید.
- از مخاطب خود قدردانی و تشکر کنید.
- از عبارتهایی که به دور از غرض‌ورزی و تعصب است استفاده کنید.

فعالیت
کلاسی ۶



بر اساس ویژگی «فوق» عبارتهای زیر را اصلاح کنید.

۱- من واقعاً نمی‌توانم برای تو کاری انجام دهم.

.....

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

.....

فعالیت
کلاسی ۷



در موارد زیر «ادب و احترام» در رفتار کلامی و غیرکلامی میهماندار هواپیما را مشخص کنید.

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

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



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

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

درستی و راستی پیام

برای اینکه مخاطب، پیام شما را اشتباه دریافت نکند و آن را بپذیرد باید در انتقال پیام به چه چیزهایی توجه کنید؟

منظور از درستی پیام، ادای کلمات با تلفظ صحیح و رعایت دستور زبان است به گونه‌ای که، موجب درک صحیح مطلب شود و منظور از راستی پیام، مطابقت آن با واقعیت و حقیقت است به گونه‌ای که سبب اعتماد و اطمینان دریافت کننده شود.

برای داشتن یک پیام درست و صادق باید به نکات زیر توجه کرد:

- بیان شما با درک گیرنده و موقعیت وی متناسب باشد.
- کلمات و نشانه‌ها را به دقت بررسی کنید.
- قبل از انتقال متن به گیرنده، شخص دیگری آن را بخواند و درستی لغات و نشانه‌ها را تأیید کند.
- قبل از بیان مطلب و یا ارسال پیام، به مطابقت آن با واقعیت و مفید بودن طرح آن برای دیگران یقین داشته باشید.



طبق اصل «درستی و راستی متن»، عبارتهای زیر را ویرایش کنید.

الف) به سختی نمی‌شنوم
 ب) دسترسی به هدف
 پ) قرز گرفتن
 ت) ملت شجاع و نترس و دلیر
 ث) افراد برتر و متعالی
 ج) سپاس‌گذاری
 چ) اصفهان قدیمی‌ترین و مهم‌ترین شهر جهان
 ح) مربیان مهد کودک از مادران دلسوزتر و مهربان‌تر هستند



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



فرض کنید شما می‌خواهید کسب و کاری (در حوزه حسابداری، ورزش، خانواده یا حمل و نقل) در آینده راه‌اندازی کنید.

۱- یک نام و نشان برای کسب‌وکار خود انتخاب کنید.

۲- برای آنکه کسب‌وکار خود را به دیگران معرفی کنید؛ در این زمینه به تبلیغات گسترده‌ای نیاز دارید. با استفاده از ویژگی‌های ارتباط مؤثر، تبلیغاتی برای کسب و کارتان طراحی کنید.

همچنین دعوت‌نامه‌ای برای میهمانان خود بنویسید و از آنها دعوت کنید که در مراسم افتتاحیه کسب و کار شما شرکت کنند و نتایج را در کلاس گزارش دهید.

درس ۵ ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

جا خالی

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

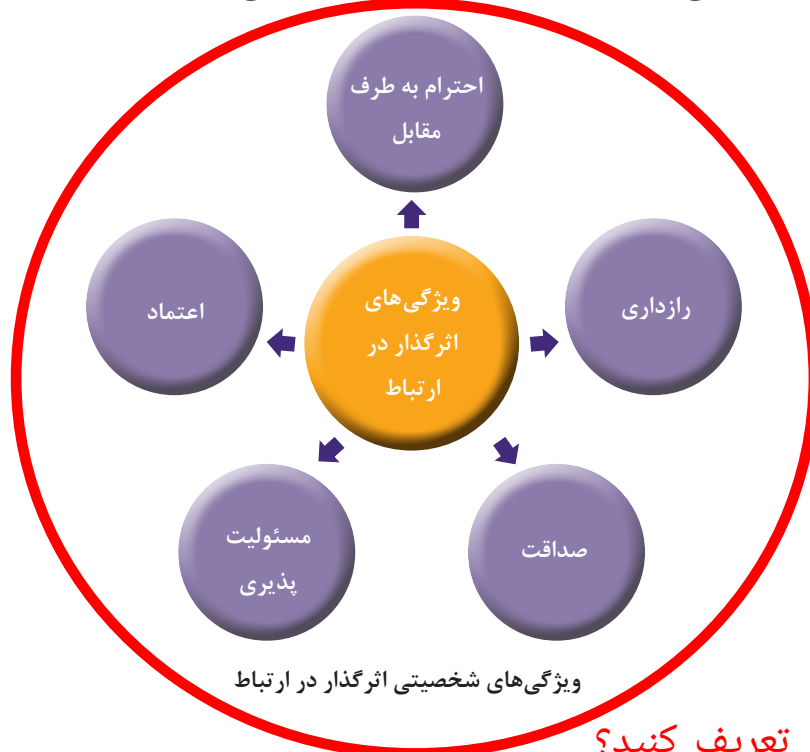
ارتباط خود را با دوست صمیمیتان در نظر بگیرید؛ چه عواملی باعث شده است دوستی شما پایدار بماند؟

فعالیت
کلاسی ۱



ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط را نام ببرید؟

گاهی اوقات در موقعیت‌هایی قرار گرفته‌اید که تصور کرده‌اید فرد مقابل، با شما صادقانه صحبت نمی‌کند؛ و این تصور باعث شده است ارتباط شما با او کم‌رنگ شود؛ در این صورت برای ایجاد روابط پایدار چه ویژگی‌های شخصیتی را باید رعایت کرد؟ برخی از این ویژگی‌ها را در نمودار زیر مشاهده می‌کنید.



صداقت را تعریف کنید؟

صداقت در برقراری ارتباط زمانی ایجاد می‌شود که هیچ‌گونه تضادی میان افکار، الفاظ و اعمال افراد وجود نداشته باشد. این خصیصه اخلاقی ابتدا باید در درون فرد معنا پیدا کند، سپس در برابر دیگران در معرض

ظهور قرار گیرد. «صداقت» نقش مؤثری در ایجاد ارتباط انسانی، تقویت حس اعتماد متقابل و سلامت روانی افراد دارد به همین جهت است که خداوند راست‌گویان را دوست دارد و به‌خاطر راستی‌شان به آنها پاداش می‌دهد.^۱

فعالیت
کلاسی ۲



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

فعالیت
کلاسی ۳



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

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

فعالیت
کلاسی ۴



به صورت گروهی درباره موارد زیر بحث و گفت‌وگو کنید.

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

۱- سوره احزاب، آیه ۲۴

احترام به طرف مقابل

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

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

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

فعالیت
کلاسی ۵



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

فعالیت
کلاسی ۶



اعتماد را تعریف کنید؟

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

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

فعالیت
کلاسی ۷



رازداری

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

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

فعالیت
کلاسی ۸



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

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

مثال‌هایی از مشاغل	نحوه رازداری در هر شغل
۱-	
۲-	
۳-	
۴-	

فعالیت
کلاسی ۹



مسئولیت‌پذیری را تعریف کنید؟

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

فعالیت
کلاسی ۱۰



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

فعالیت
کلاسی ۱۱



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

ویژگی‌های افراد مسئولیت‌پذیر را نام ببرید؟

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

فعالیت
کلاسی ۱۲



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

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

