



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

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



ارتباط مؤثر - ۲۱۰۲۰۹

نام کتاب:

سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

پدیدآورنده:

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش

مدیریت برنامه‌ریزی درسی 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)

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف:

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:

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

نشانی سازمان:

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

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

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

ناشر:

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

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

چاپخانه:

شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»

سال انتشار و نوبت چاپ:

چاپ دوم ۱۳۹۶

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



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 (قدّس سرّه الشّریف)

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: مخاطب‌شناسی
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)
۱۱۸	درس ۱۸ : ارتباط در جامعه (۲)
۱۲۳	درس ۱۹ : مهارت‌های ابراز وجود
۱۳۳	درس ۲۰ : مهارت‌های گفت‌وگو و سخنرانی
۱۴۵	درس ۲۱ : نگرش سیستمی

فصل پنجم : اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره

۱۵۳	درس ۲۲ : ارتباط در کسب و کار
۱۶۲	درس ۲۳ : مکاتبات اداری
۱۶۹	درس ۲۴ : آراستگی
۱۷۸	درس ۲۵ : زبان بدن (۱)
۱۸۴	درس ۲۶ : زبان بدن (۲)
۱۹۱	درس ۲۷ : اصول و فنون مذاکره (۱)
۱۹۶	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 فعالیت‌محور 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.

(شاخص‌ها: حضور به موقع و با ظاهری آراسته در هنرستان، احترام به والدین، هنرجویان دیگر و سایر عوامل هنرستان، پای‌بندی به ضوابط و قوانین هنرستان، استفاده مطلوب از ابزار و وسایل و امکانات هنرستان، شرکت منظم و مرتب در فعالیت‌های هنرستان مانند نماز جماعت، مراسم صبحگاهی اعیاد و وفیات، اردوها و بازدیدهای علمی، احترام به طبیعت و پاکیزگی محیط، همکاری با مسئولین هنرستان، مسئولیت‌پذیری، امانت‌داری، رازداری، گفتار شایسته و ...).

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.