بسم الله الرحمن الرحیم

کتاب پېژندنه

د کتاب نوم: د ارتباطاتو مدیریت

څانګه: اداره او منجمنټ

مولف: محمد طیب ببرک

ژباړن: تاج محمد تلاش

د څار کمېټه:

محمد آصف ننګ د تخنیکي او مسلکي زده کړو معین

دیپلوم انجنیر عبدالله کوزاپي د تعلیمي نصاب رییس

محمد اشرف وحدت په تعلیمي نصاب کې د معینیت د مقام سلاکار

د تصحیح کمېټه:

نورالله حقمل

- محمد احسان احسان

د ګرافیک او ډیزاین څانګې مسئول: محمد جان علیرضایي

ګرافیک او ډیزاین: عبدالله شاهي

چاپ کال: ۱۳۹۲ لمریز کال

تیراژ: ۳۰۰۰ ټوکه

چاپ ځل: لومړی

وېب پاڼه: www.dmtvet.gov.af

برېښنالیک: info@dmtvet.gov.af

کډ ISBN: ۹۷۸-۹۹۳۶-۳۰-۰۸۹-۰

د چاپ حق د تخنیکي او مسلکي زده کړو له معینیت سره خوندي دی

Download from: aghalibrary.com

ملي سرود

دا وطن افغانستان دی — دا عزت د هر افغان دی
کور د سولې کور د تورې — هر بچی یې قهرمان دی
دا وطن د ټولو کور دی — د بلوڅو د ازبکو
د پښتون او هزاره وو — د ترکمنو د تاجکو
ور سره عرب، ګوجر دي — پامیریان، نورستانیان
براهوي دي، قزلباش دي — هم ایماق، هم پشه یان
دا هیواد به تل ځلیږي — لکه لمر پر شنه آسمان
په سینه کې د آسیا به — لکه زړه وي جاویدان
نوم د حق مو دی رهبر — وایو الله اکبر وایو الله اکبر

Download from: aghalibrary.com

د پوهنې وزارت پیغام

ګرانو زده کوونکو، محصلانو او درنو ښوونکو!

د یوې ټولنې وده او پرمختګ کاملاً د همغې ټولنې د پیاوړو کاري کادرونو، بشري قوې او ماهرو فکرونو په کار او زیار پورې تړلې دي. همدا بشري قوه او کاري متې دي چې د هیواد انکشافي اهدافو ته د رسېدو لارې چارې طی کوي او د یوه نېکمرغه، مرفه او ودان افغانستان راتلونکی تضمینوي.

انســان په خپل وار سره د الله تعالی له جانبه او هم د خپل انســاني فطرت له اړخه مؤظف او مکلف دی چې د ځمکې په عمران او د یوه ســوکاله ژوند د اســبابو او ایجاباتو د تکمیل لپاره خپل اغیزمن نقش، همدارنګه ملي او اسلامي رسالت ادا کړي.

لــه همدې ځایه ده چې د یوه ژوندي او فعال انســان نقــش، د خپل ژوند د چاپېریال او خپلې اړوندې ټولنې په اړه، تل مطلوب او په هېڅ حالت کې نه نفی کېږي او نه هم منقطع کېږي.

په ټول کې د پوهنې نظام او په خاصه توګه د تخنیکي او مسلکي زده کړو معینیت مسوولیت او مکلفیت لري چې د اســلامي ارزښــتونو، احکامو او همداراز معقولو او مشروعو قوانینو ته په ژمنتیا سره، د افغانســتان په انکشاف کې فعاله، چابکه او موثره ونډه واخلي، ځکه دغه ســتر او ســپېڅلي هدف ته د رســېدو په خاطر د انساني ظرفیت وده، د حرفوي، مسلکي او تخنیکي کادرونو روزنه او پراختیا یو اړین مقصد دی. همدا په تخنیکي او مسلکي زده کړو مزین تنکي ځوانان کولی شي چې په خپلې حرفې او هنر سره په سیستماتیک ډول د هیواد انکشاف محقق او میسر کړي.

جوته ده چې په افغانستان کې د ژوند تګ لاره، دولتداري او ټولنیز نظام د اسلام له سپېڅلو احکامو څخه الهام اخیســتی؛ نو لازمه ده چې زموږ د ټولنې لپاره هر ډول پرمختګ او ترقي باید په علمي معیارونو داســې اســاس او بنا شي؛ چې زموږ د کارګر نســل مادي او معنوي ودې ته پکې لومړیتوب ورکړ شي. د حرفوي ظرفیت جوړونې تر څنګ د ځوانانو سالم تربیت او په سوچه اسلامي روحیې د هغوی پالنه نه یواځې پخپل ذات کې یوه اساسي وجیبه ده، بلکې دا پالنه کولی شي چې زموږ وطن پخپلو پښو ودروي، له ضعف څخه یې وژغوري او د نورو له سیاسي او اقتصادي احتیاج څخه یې آزاد کړي.

زموږ ګران زده کوونکي، محصلان، درانه اســتادان او مربیون باید په بشــپړه توګه پوه شي، چې د ودان او نېکمرغه افغانستان ارمان، یواځې او یواځې د دوی په پیاوړو متو، ویښ احساس او نه ستړي کېدونکي جد او جهد کې نغښتی او د همدغو مسلکي او تخنیکي زده کړو له امله کېدای شي په ډېرو برخو کې د افغانستان انکشافي اهداف تر لاسه شي.

د دې نصــاب له ټولو لیکوالانو، مولفینو، ژباړونکو، ســموونکو او تدقیق کوونکو څخه د امتنان تر څنګ، په دې بهیــر کــې د ټولو کورنیو او بهرنیو همکارانو له مؤثرې ونډې او مرســتو څخه د زړه له کومې مننه کوم. له درنو او پیــاوړو اســتادانو څخه رجامندانه هیله کوم چې د دې نصــاب په ګټور تدریس او فعاله تدریب سره دې د زړه په ټول خلوص، صمیمي هڅو او وجداني پیکار خپل ملي او اسلامي نقش ادا کړي.

د نېکمرغه، مرفه، پرمختللي او ویاړمن افغانستان په هیله

فاروق وردګ

د افغانستان د اسلامي جمهوریت د پوهنې وزیر

Download from: aghalibrary.com

خپرکي	سرلیکونه	مخ
لومړی	د مفاهمې یا ارتباطاتو مفهوم	۱
دویم	د ارتباطاتو په اړه اوه مهم ټکي	۹
دریم	د پیغام استولو په وړاندې خنډونه	۱۵
څلورم	د پوښتنې کولو ډول او د پېژندګلو طریقه	۲۳
پنځم	د مرستې غوښتنې وړاندیز	۲۹
شپږم	د ارتباطاتو ډولونه	۳۵
اوم	په ادارو کې لویې ستونزې کومې دي؟	۴۳
اتم	د ارتباطاتو فرهنګ	۵۷
نهم	د پوښتنې کولو تخنیکونه	۶۳
لسم	وړاندې کول (پرزینټیشن)	۷۳
سرچینې او اخځلیکونه		۹۸

پیلیک

مفاهمــه یا اړیکي د بشر په ژوند کې خورا مهمــه موضوع ګڼل کیږي او همدغه اړیکې دي چې انسان یو بل درک کولای شي او یو د بل ستونزې رفع کوي. همدغه اړیکې دي چې په واسطه یې انسان خپل ځان په ټولنه کې مطرح کولای شی. د یوه شغل یا دندې د لاسته راوړلو په موخه د هــر چا بریالیتوب د اړیکو پــه تامین پورې تړلی دی او په کار ده چې خپلې اړیکې د اهدافو د اهمیت له مخې په سم ډول عیارې کړي.

په دې کتاب کې هڅه شوې، تر څو د مفاهمې مفهوم، د مفاهمې اساسي عناصر، د مفاهمې ډولونه، د پیغام په انتقال کې موانع، د احوال پوښتنې ډولونه، د تقاضا طرحه کول، د اداراتو ستړې ستونزې، ولې خلک له ارتباطي روش سره لېوالتیا ښیي او داسې نورو په څېر هغه مختلف توکي او موضوعات پکې ځای کړل شي چې د اړیکو د تامین او د هغوی د غښتلتیا لپاره مرسته کولای شي.

هیله ده په دې کتاب کې را غونډ شوي مطالب په دې بهیر کې ګټور ثابت شي او د محصلینو او ټولو لوســتونکو اړتیاوو ته ځواب ووایي. په دې توګه له تاسو ټولو نه د زړه له کومې هیله کوم چې د دې کتاب د نیمګړتیاوو د لرې کولو او د کتاب د منځپانګې د شتمن کېدلو په برخه کې زما سره مرسته وکړئ تر څو دغه کتاب ستاسو اړتیاوو ته د ځواب و یلو جوګه شي.

محمد طیب ببرک (طیبي)

Download from: aghalibrary.com

مقدمه

انسانان د خپلو اړتیاوو له مخې مجبور دي تر څو یو له بل سره اړیکې و نیسي او همدغې اړتیا ته په کتو سره د ارتباطاتو علم منځته راغلی دی. که په ژوره توګه ور ته وکتل شي هغه بریالي او موفق اشخاص چې په خپل ژوند او د نورو په ژوند کې یې بدلونونه را منځته کړي دي، هغه کسان دي چې د خپل ځان او نورو خلکو په منځ کې روابط او اړیکې ایجاد کړې دي.

د مثال په توګه ګاندي، روز ولت، دیل کارنګي او داسې نور د هغو کسانو له ډلې څخه دي چې له خلکو سره یې اړیکې درلودې او د خبرو کولو په دود یې د ملت په اذهانو کې فکري شبکې ایجاد کړې وې او په دې توګه یې وکړای شول غښتلې او غوره کارنامې تر سره کړي.

انســان یو ټولنیز ژوی دی او په ټولنه کې ژوند کوي، یو د بل مرســتې ته اړتیا لري، یو له بل سره اړیکې نیسي او په دې توګه په خپلو منځونو کې سره اړیکې نیسي.

د ارتباط نیولو مهارتونو هم له ټولنیز پرمختګ سره جوخت پرمختګ کړی دی. د تاریخ په اوږدو کې ارتباطات هم د ساینس او تکنالوژۍ تر اغیزو لاندې راغلي دي.

هغه مهم لامل چې انسان یې له نورو حیواناتو څخه ممتاز ګرزولای دی، د انسانانو په منځ کې له اړیکو نیولو او روابطو څخه عبارت دی چې په لاندې توګه تشریح کیږي:

۱- خبرې کول د وګړو په منځ کې د اړیکو د اساس په توګه: د اړیکو نیولو تر ټولو مهمه وسیله له خبرو کولو ، نطق او بیان څخه عبارت دی. کله چې دوه کســان یو له بل سره مخ کیږي یو له بل سره سترې مشې او احوال پوښتنه کوي چې یوه ګفتاري منبع ده او یو د بل په افکارو تاثیر اچوي او د غوره اړیکو د پرانستلو په موخه له همدغه اصل یعنې وینا څخه استفاده کوي.

د وینا او خبرو کولو په وخت کې باید لاندې ټکي په نظر کې و نیول شي.

الف- په خبرو کولو کې د کلماتو رول:

وینا د هغو کلماتو مجموعه ده چې هره یوه یې د خبرو کولو په ترڅ کې خپل نقش او رول لري او همدغه لامل دی، کله چې یو نظر د نظم او شعر په قالب کې واچول شي نو د عادي وینا په پرتله یې څو ځله اثر او اغیزې زیاتیږي او په همدې توګه په نثر کې هم توپیر منځته راوړي. هغه مفهوم چې په ژبه باندې د یوه مسلط کس له لوري وړاندې کیږي د هغه کس له وړاندې شوي مهفوم سره زیات توپیر لري چې په ژبه باندې حاکمیت نه لري.

ب- له کلماتو څخه د استفادې څرنګوالی: د ویوکو او اصطلاحاتو شتمنه زېرمه هغه وخت موثره ثابتیږي چې ســمه ګټه ترې واخســتل شي. د حافظ شیرازي په وینا (هر سخن جای هر نکته مکانی دارد).

۲- د کړو وړو منبع او د اړیکو په تامین کې د هغې رول او نقش: له ګفتاري منبع څخه وروسته مهمــه منبــع له رفتاري یا د کړو وړو له منبع څخه عبارت ده چې په اړیکو نیولو کې مهم رول لري.

موفق او بریالي کسان له نورو خلکو سره د اړیکو پرانستلو په وخت کې لاندې ټکي په نظر کې نیسي:

الف- صمیمیت: د نورو په مقابل کې د خواخوږۍ یا صمیمت شتون د اړیکو د غښتلیا مهم او موثر لامل ګڼل کیږي. ځکه یوه کس ته د خوا خوږۍ الهام ورکول او د ورته احساس ثابتول هغه څه دي چې د اړیکو په ټینګوالي باندې مسقیم اثر لري او د مقابل لوري هر ډول اعتماد ور باندې تر لاسه کېدلای شي. برعکس که چیرته مقابل کس ستاسو له لوري د عدم صمیمیت معمولي نښه مشاهده کړي، نو په اړیکو کې صداقت او نژدېوالی له منځه ځي او اړیکې غړندوالی مومي.

ب- ښه چلند او بخشش: غوره سلوک او چلند د اړیکو د پرانستلو په برخه کې رغونکی رول لري چې دیل کارنګي هم د ملګرو د موندلو د قانون په نامه په خپل کتاب کې د تبسم او ګذشت در لودل د دوست موندنې د مهمې وسیلې په دود یاده کړې ده او ټینګار کوي چې تل له نورو خلکو سره په ورین تندي مخ شي او یا ځینې وخت هغه ته کومه ډالۍ ورکړئ که څه هم د ارزښت له مخې کمه وي.

په دې هکله سعدي شیرازي داسې وایي:

بـر حاجت نزدیک تروشروی	که از خوی بـدش فرسوده گردی
اگر گوی غم دل با کسی گوی	که از رویش به نقد آسوده گردی

۳- د باړو او اعتماد منبع: ستاسو افکار او نظر ستاسو د ژوند د رویداد معنا لري، ځکه ستاسو افکار او نظریات دي چې ستاسو اړیکې ټاکي، ځکه ځوک چې له چا سره روابط نه لري، البته دغه سلوک یې له خپل نظر څخه متاثر شوی وي.

له کوم کس سره چې اړیکه لرئ، ممکن په هر ځای کې له تاسو سره نه وي، خو تاسو داسې فکر کوئ چې هغه تل له تاسو سره دی. نو په دې توګه ویل کیږي چې تاسو یوازې د افکارو له لارې کولای شی بل کس و پیژنی. که چیرته د نورو خلکو د عیبونو او نیمګړتیاوو د موندلو په لټه کې یاست، تاسو په خپل ذهن کې منفي انځورونه زېرمه کوئ نو له ورته کسانو سره ستاسو اړیکې هم ورته بڼه غوره کوي، خو که چیرته خپلو افکارو ته بدلون ورکړئ او د غرور په ځای د مقابل لوري هغو خصوصیاتو ته پاملرنه وکړئ چې تاسو مینه ور سره لرئ، نو په ډاډ سره ویل کیږي چې ستاسو په منځ کې یوه غښتلې اړیکه تامین کیدلای شي او ستاسو پخې اړیکې په خوږه ملګرتیا بدلېدلای شي.

په درناوي

محمد طیب ببرک

د کتاب ټولیزه موخه:

د مفاهمې او ارتباطاتوو پیغام استولو، پوښتنې کولو او پېژندګلوۍ طریقې او تخنیکونه پېژندل.

لومړی څپرکی

د مفاهمې یا ارتباطاتو مفهوم

ټولیزه موخه:

هغه فکر او اندېښه چې باید اخیستونکي ته ولېږدول شي.

د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې به محصلین وکړای شي چې:

- شفاهي مفاهمه توضیح کړي.
- غیرشفاهي مفاهمه توضیح کړي.
- د لیکلومفاهمه توضیح کړي.

د مفاهېمې مفهوم

انســان یــو ټولنیز مخلــوق دی او همدغه ټولنیــز خاصیت دې ته اړ کــړی دی ترڅو له خپل همجنس سره اړیکې ونیسي چې دغه اړیکې یو تر بله د افهام او تفهیم زمینه او امکان برابروي.

د ارتباط نیول د هر انســان فطري خاصیت دی او له دې څخه پرته انسان نه شي کولای خپلې مادي او معنوي اړتیاوې پوره کړي.

د ارتباطاتــو د نیولو لپاره افهام او تفهیم ته اړتیا ده ترڅو کارکوونکي وکولای شي خپله مفکوره خپلو همجنسو کسانو ته ورسوي. له جسمي پلوه انسان د ځمکې پرمخ د نورو مخلوقاتو په پرتله یو کمزوری او ضعیف مخلوق دی، خو هغه څه چې انسان ته یې د نورو مخلوقاتو په پرتله تفوق ور بخښــلی دی له نطق یا خبرې کولو څخه عبارت دی، چې د خبرو کولو په واســطه کولای شي له

خپلو همنوعه سره اړیکې ونیسي او افکار ور سره تبادله کاندي. د نطق دغه قوه کولای شي د افهام او تفهیم زمینه برابره کړي.

د اســلام د ســپېڅلي دین له نظره یو له هغو صفتونو څخه چې انسان یې د اشرف المخلوقات درجې ته رســولی دی، دا دی کله چې نورو مخلوقاتو ته کومه ســتونزه پیدا شي نو په مخ کې دوه لارې لــري چــې باید یوه یې انتخاب کړي. لمړی دا چې جنګ او جګړې ته چمتوالی و نیسي او یا د تېښــتې لاره غوره کړي، خو په انســاني ټولنه کې د ستونزو د حل لمړنۍ او مقعوله لاره له افهام او تفهیم څخه عبارت ده.

د مفاهمې یا ارتباط تعریف

د مفاهمــې یا ارتباط په اړه بېلابېل تعریفونه شــتون لري چې څــو ډولونه یې په لاندې ډول بیانیږي:

۱. هرهغه عمل چې په واسطه یې افراد وکولای شي د خپلو اړتیاوو، غوښتنو، ادراکاتو او نظریاتو په هکله خپل معلومات سره تبادله کاندي، د مفاهمې یا ارتباط په نوم یادیږي.

۲. مفاهمه، ارتباط د ویلو، لیکلو او اشارو په واسطه د افکارو، پیغامونو او معلوماتو له تبادلې څخه عبارت دی.

۳. مفاهمه له مختلفو وسایلو او امکاناتو څخه په استفادې سره د ظرفیتونو تر منځ د معلوماتو، افکارو، نظریاتو، پیغامونو، احساساتو او ادراک له لېږد یا انتقال څخه عبارت دی.

۴. مفاهیمه له یوې خبرې یا اشــاره یي عمل څخه عبارت دی چې له کبله یې په لفظي یا غیر لفظي شکل سره احساسات او نظریات بیانیږي او له استولو څخه وروسته درک او تر لاسه کیږي.

۵. مفاهمه کیدای شي په ناڅاپي یا غیرناڅاپي، غوښــتل شــوي یا نا غوښتل شوي، معمولي یا غیر معمولي ډول د ویلو او خبرو کولو او یا نورو په شکلونو رامنځته شي.

۶. مفاهمه د یوه شــخص د فکر او نظر له مجموعې څخه عبارت ده، چې د نورو په ذهن کې یــې د یــوه فهم او احســاس د انځورولو په موخه څرګندوي او له هغــوی سره د تل پاتې اړیکو د تامینولو په موخه د ویلو، اورېدلو او پوهېدلو په دود یوه سیستماتیکه پروسه منځته راوړي.

د مفاهمې، ارتباط ماهیت

د ارتبــاط ماهیــت دا دی چې (څوك نه شي کولای له ارتباط څخــه پرته واوسي)، یعنې د یوې ادارې یا موسســې افراد او کارکوونکي په دوامداره توګه یو له بل سره ارتباط لري، حتی که داســې ولیدل شي چې ګواکي د دوی تر منځ ارتباط نشته، خو بیا هم په خپل منځ کې یو نه یو ډول ارتباط

سره لري. که څوك چپ ناست وي او خبرې ونه کړي او یا ونه غواړې چې له چاسره و ګړیږي، بیا هــم یــو ډول اړیکې ورسره لري. یعنې که یو کــس د ویلو لپاره څه و نه لري بیا هم یو نه یو ډول ارتباط لري. لنډه دا چې په هر ځای کې اړیکې یا ارتباط شته.

پــه ورته توګه د باندنۍ نړۍ په برخه کې هم د ارتباط لرلو قضیه صدق کوي، په دې معنا که چیرته یو شرکت یا اداره د خپل تجارتي اعلان د ښه والي یا بدوالي په باره کې فکر کوي او یا د خپل ځان او عامه اړیکو او مناســباتو ارزونه کیږي، دا هم د یو ډول اړیکو او ارتباطاتو په شتون باندې دلالت کوي.

که یوه اداره یا موسسه څه ونه وایي یا یې ونه لیکي، بیا هم په غیر مستقیم ډول پیغام لیږلی شي.

د مفاهمې اساسات Fundamentals of Communication

۱. مفاهمه له درک څخه عبارت ده Communication is perception

۲. مفاهمه له انتظار یا توقع څخه عبارت ده Communication is Expectation

۳. مفاهمه تقاضا ده Communication makes demands

۴. مفاهمه او معلومات فرق لري Communication and Information are different

څرنګه کولای شو مفاهمه وکړو؟

۱. په مخامخ حالت کې.

۲. د خبرو په حالت کې.

۳. د خلکو په منځ کې.

۴. په رسمي ډول.

۵. په نیمه رسمي توګه.

۶. په غیر رسمي ډول.

د مفاهمې اساسي عناصر

۱. لیږونکي (منبع): د پیغام اســتوونکي د ارتباطاتو پیل کوونکی دی چې معمولاً اخیســتونکي ته د اطلاعاتو او مفهوم د لیږد چارې پیلوي.

۲. اخیستونکي: اخیستونکي هغه څوک دي چې پیغام ورته رسیږي، پیغام اخلي او فکرورباندې کوي.

۳. د پیغام ذهني مفهوم: هغه فکر او سوچ دی چې باید پیغام اخیستونکي ته ورسیږي.

۴. د پیغام عیني مفهوم: پیغام په یو لړ نښو او علامو باندې بدلیږي او د خبر، ټکي او یا موضوع په شکل اخیستونکي ته رسیږي.

۵. د پیغام لېږل: د پیغام استولو وسیلې یا طریقې ته کانال ویل کیږي (لکه هوا د خبرو د انتقال لپاره، کاغذ د لیک اســتولو لپاره، الکترو مقناطیس امواج د تصویر د انعکاس لپاره). د ارتباط نیولو او پیغام لیږلو لپاره د غوره او مناسب کانال شتون یو مهم ټکی دی.

۶. د پیغام ترلاسه کول: پیغام د اخیستونکي یا اخیستونکو له لوري ترلاسه کیږي. د پیغام درک کول د اړیکو د تامین په برخه کې خورا اهمیت لري.

۷. پــه ذهنــي مفهوم باندې د پیغام بدلــول: په ذهني مفهوم باندې پیغام بدلول هغه لاســته راوړنه ده چې په واسطه یې پیغام اخستونکی د استوونکي پیغام تفسیرکوي. د پیغام دغه تفسیر د اخســتونکي د پخوانۍ تجربې، د استوونکي او اخیســتونکي له لوري د دوه اړخیزو مقاصدو او انتظاراتو په اساس تر سره کیږي.

۸. د پیغام درک کول: د پیغام اخیستونکي د ذهني مفهوم له ترلاسه کولو وروسته د خپل ځان لپاره پیغام درک کوي.

۹. پارازیت (اخلال): پارازیت له هغو عواملو څخه عبارت دی چې د پیغام د اخلال لامل ګرځي یا په بل عبارت په ارتباط کې مداخله کوي.

په پیغام کې د پارازیت دخالت امکان لري د لاندې د لایلو له امله وي:

- لیږونکی پیغام په سمه توګه و نه استوي.
- پیغام تحریف شوی وي.
- د چاپیریال غږونو پرې اغیزه کړې وي.
- پیغام ته د پیغام اخستونکي نه پاملرنه.
- د پیغام په تفسیر کې د اخیستونکي نه پاملرنه.

د خبرو کولو یا افهام او تفهیم شپږ مهارتونه Six skills of communiction

۱. د خبرو مهارت	Telling skill
۲. د اوریدلو مهارت	Listening skill
۳. د پوښتنو کولو مهارت	Asking skill
۴. د لیدلو مهارت	Observing skill

۵. د پوهېدلو مهارت — Understanding skill

۶. د باور او يقين کولو مهارت — Convincing skill

د مفاهمې ډولونه يا Types of Communication

۱. له ځان سره مفاهمه — Intra- personal

۲. د اشخاصو ترمنځ مفاهمه — Interpersonal

۳. د سازمانونو يا تشکيلاتو ترمنځ مفاهمه — Organizational

۱- له خپل ځان سره مفاهمه: هغې مفاهمې ته ويل کيږي چې يو شخص له خپل ځان او خپل فکر سره مصروف وي او په ۲۴ ساعتونو کې نژدې ۴/۳ برخې له ځان سره فکر کوي چې دا په حقيقت کې له ځان سره يو ډول ارتباط دی.

۱- د اشخاصو ترمنځ مفاهمه: دغه ډول ارتباط د دوه اشخاصو ترمنځ رامنځته کيږي او يو له بل سره افکار او نظريات شريکوي، د مثال په توګه، د تليفون، انټرنيټ، او يا نورو اطلاعاتي وسايلو له لارې د افرادو تر منځ د اړيکو تامين.

۱- د سازمانونو او تشکيلاتو ترمنځ مفاهمه: دغه ډول مفاهمه د ادارو او تشکيلاتو ترمنځ رامنځته کيږي چې په ټوليز او ګروپي ډول لاس رسی ورته کيږي چې له شفاهي، غيرشفاهي او ليکلو مفاهيمو څخه عبارت دي.

شفاهي مفاهمه Verbal Massage

شفاهي مفاهمه له کلماتو او ويوکو څخه په استفادې سره د معلوماتوله تبادلې څخه عبارت دی. د مثال په توګه: مخامخ خبرې آترې، تليفوني تماسونه، صوتي پيغامونه، ملاقاتونه، پريزنټېشن، ويډيو کنفرانس او داسې نور چې د ويلو طرز، د آواز کيفيت، تنفس، دآواز د رجه، د خبرو کولو ډول، د خبرو په وخت کې وقفه، د خبرو فصاحت او سرعت، لهجه، غږ او داسې نور پکې اهميت لري.

غير شفاهي مفاهمه Non verbal Massage

غير شفاهي پيغام د يوه عمل يا حرکت له لارې اخيستونکي ته رسيږي چې په دې صورت کې له کلماتو او الفاظو څخه استفاده نه کيږي، بلکې د اشارو، بدني حرکتونو، څېرې، درېدلو، قدم وهلو، ليدلو، مقابل لوري ته د مخامخ درېدلو او ظاهري بڼې له لارې استول کيږي.

لیکل شوې مفاهمه Written Communication

لیکل شــوې مفاهمه هغه مفاهمې ته ویل کیږي چې په لیکلې بڼه د پیغام اخیســتونکي ته ورسیږي. د مثال په توګه:

تجارتي لیکونه	Business letters
راپور ونه	Reports
نوټونه	Notices
وړاندیزونه	Proposals
د غونډې د اجنډا نوټ	Agenda and minutes
ژورنال	Journals/New letters
موافقه	Agreements

د مفاهمې په اړه هغه تخمیني فیصدي چې په موافقه کولو باندې منتج کیږي:

۴۰٪ دخبرو کولو په وخت کې څېره/قواره، اشاري، جامې او حرکتونه.

۳۰٪ خبرې او د آواز لوړوالې او ټیټوالې.

۳۰٪ دموضوع اوکلماتو محتواي.

مثبت بدني حرکتونه:

د سترګو تماسونه	Eye contact
د څیرې حرکتونه	Facial Expression
د بدن وضعیت	Posture
حرکتونه	Movements
اشارې او حرکتونه	Gesture

د لومړي څپرکي لنډيز

انســانان د خپل ژوند په اوږدو کې اړ دی چې د خپلو ســتونزو د حل کولو په موخه یو له بل سره اړیکې ونیسي چې د دغو اړتیاوو په بنسټ د ارتباطاتو علم رامنځته شو.

د افــرادو ترمنځ د ارتباط یا اړیکو نیولو اصول، خــبرې کول هغه رفتار او کړه وړو دي چې له کبله یې د افرادو او اشخاصو ترمنځ اړیکې یا ارتباط رامنځته کیږي.

د مفاهمې په برخه کې بېلابېل تعریفونه وړاندې شوي دي:

هر هغه عمل چې د هغه په واسطه انسانان وکولای شي د خپلو اړتیاوو او غوښتنو لپاره یو له بل سره خپل نظریات او معلومات شریک او تبادله کړي، د مفاهمې یا ارتباطاتو په نوم یادیږي.

مفاهمــه یــا ارتباطات د پیغامونو، خبرو، اشــارو، لیکنې او یا یو عمل لــه لارې د معلوماتو او افکارو له تبادلې څخه عبارت دی.

د مفاهمې شــکلونه، لــه ځان سره له مفاهمه کولو، د دوه کســانو ترمنځ مفاهمه کولو او د سازمانونو یا تشکیلاتو ترمنځ له مفاهمې کولو څخه عبارت دي.

د مفاهمې اساسات په لاندې ډول دي:

مفاهمه له درک څخه عبارت ده.

مفاهمه له انتظار یا توقع څخه عبارت ده.

مفاهمه له تقاضا څخه عبارت ده.

مفاهمه او معلومات یو له بل سره فرق لري.

مفاهمه په لیکلي، شفاهي او غیرشفاهي ډول تر سره کېدی شي.

د لومړي څپرکي پوښتنې

۱- ارتباطات هغه عمل دی چې په واســطه یې انســانان کولای شي د .... په اړه یو له بل سره معلومات تبادله کړي.

أ. اړتیاوې.

ب. غوښتنې.

ج. نظریات او معلومات.

د. الف ب ج صحیح دي.

۲- درک، توقع، تقاضا، مفاهمه او معلومات یو له بل سره فرق لري او مربوط دي له:

أ. ماهیت اومفاهمې

ب.د مفاهمې اساسات

ج. د مفاهمې اهمیت

د.د– د مفاهمې عناصر

۳- اکثر اشخاص له خپله ځان سره. .... ارتباطات تامینوي:

أ. د اشخاصو ترمنځ مفاهمه

ب.د سازمانونو ترمنځ مفاهمه

ج. له ځان سره یافردي مفاهمه

د.هیڅ یوه

۴- یو شفاهي پیغام له کلماتو څخه په استفادې سره د معلوماتو له تبادلې څخه عبارت دی:

أ. شفاهي مفاهمه

ب. لیکلي مفاهمه

ج. غیرشفاهي مفاهمه

د. فردي مفاهمه

۵- راپورونه، وړاندیزونه، نوټونه مربوط کیږي له:

أ. شفاهي مفاهمې

ب.لیکلې مفاهمې

ج. سازماني مفاهمې

د. غیرشفاهي مفاهمې

۶- یو پیغام د حرکت او اعمالو له لارې د پیغام اخیستونکي ته رسیږي:

أ. غیرشفاهي مفاهمه

ب.لیکلي مفاهمه

ج. شفاهي مفاهمه

د. هیڅ یوه

دویم څپرکی

د ارتباطاتو په اړه اوه مهم ټکي

ټولیزه موخه:

د ارتباطاتو په اړه د اوو مهمو ټکیو زده کول.

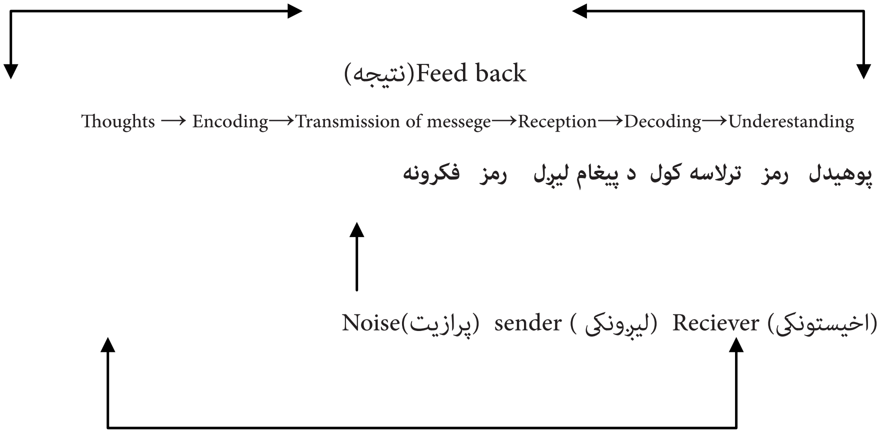
د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې له محصلینو څخه تمه کیږي چې:

- عـمودي ارتباطات و پېژني.
- افـــقي ارتباطات و پېژني.
- هم سطحه ارتباطات تشخیص کړای شي.

د ارتباطاتو په اړه اوه مهم ټکي

۱. تفکر یا مرکزي افکار	central thought
۲. محتوا او مضمون	content
۳. تکمیلي معلومات	completeness of data
۴. ربط او ارتباط	coherence and connectivity
۵. شفافیت	clarity
۶. مختصر او لنډ	concise
۷. جامع او بشپړ	comprehencsive

د مفاهيمې د پړاونو موډل يا Communication Process Model



د جهت يا مسير له مخې د ارتباطاتو ډولونه

د لوري يا جهت له نظره ارتباطات په دريو برخو ويشل شوي دي.

۱.افقي ارتباطات

۲.عمودي ارتباطات

۳.هم سطحه ارتباطات

۱.عمودي ارتباطات:

عمودي ارتباطات په ځنځيري شـــکل د سازمانونو ترمنځ له ښکته څخه پورته او له پورته څخه ښکته لور ته د احکامو او فرامينو صدور ته ويل کيږي.

الف- له پورته څخه ښـــکته لور ته ارتباطات: په دې شـــکل کې ارتباطات د عالي منجمنټ له لوري ښکته لور ته پيل کيږي او د ښکته سطحو په مديريت او کارکوونکو باندې پای ته رسيږي.

ب- له ښکته څخه پورته خوا ته ارتباطات: ورته ارتباطات له کوچنيو ادارو څخه پيليږي او په لوړه کچه ادارو او سازمانونو ته رسيږي. د پرمختګ رپوټ، وړانديزونه، توضيحات، مرسته غوښتل او تصميم نيول د ورته ارتباطاتو له ډولونو څخه عبارت دي.

۲.افقي ارتباطات:

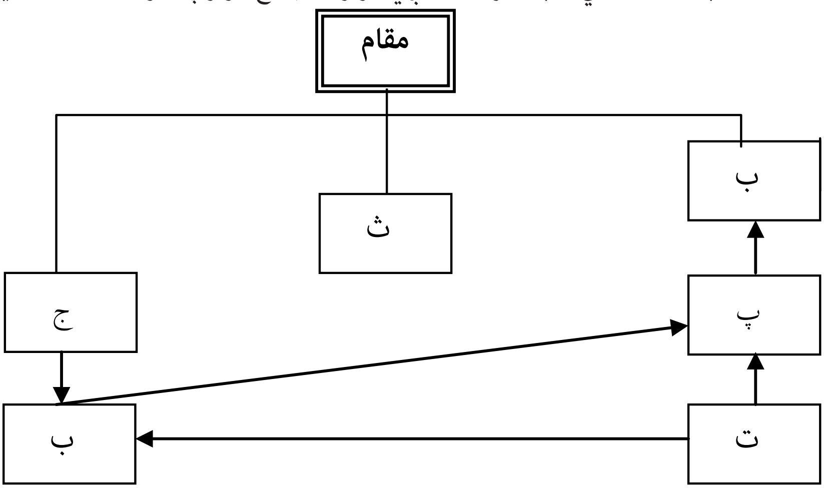
دغــه ډول ارتباطــات په معمولي ډول د يو ســازمان د کار له جريــان سره، او همداراز د کاري ګروپونــو او د يــوې ادارې د بيلابيلو غــړو ترمنځ نيول کيږي چې له رواني پلــوه د ادارې د غړو د

لازيات تشويق لامل ګرځي. د افقي ارتباطاتو هدف دا دی چې مسايل د ادارو ترمنځ حل کړل شي او همغږي رامنځته شي، نو له همدې امله د ادارې غړي کولای شي چې په بريااليتوب سره په خپلو کې ارتباطات قايم کړي.

۳.هم سطح ارتباطات:

د افقي او عمودي ارتباطاتو تر څنګ هم سـطحه ارتباطات هم شـتون لري. په هم سـطحه ارتباطاتـو کې پيغام په دوه مختلفو سـطحو يعنې د ادارې مراتبو د سلسـلې په داخل يا له هغه څخه د باندې صورت نيسي.

دغه ډول ارتباطات د افقي ارتباطاتو د همغږي کولو او جامع کولو په موخه را منځته کيږي.



د يوې ښې اړيکې نتيجه Result of good Communication

(۱-۲) بڼه

پیغام یا Message

پیغام د یو ارتباط هدف جوړوي.

- پیغام هغه شی دی چې معلومات برابروي.
- پیغام ته یو لنډ راپور ویل کیږي.
- د ارتباطاتو په علم کې پیغام هغه معلومات دي چې له لېږونکي منبع څخه اخیستونکي ته استول کیږي.

پیغام باید لاندې ټکي له ځان سره ولري:

- مکمل	Completed
- لنډ	Short
- واضح	Clear
- موثر	Efficient
- په آسانه توګه د پوهیدو وړوي	Easily understandable
- عملي	Practical

پیغام باید لاندې مرحلې ولري:

- څه باید وکړای شي؟
- څه وخت وکړای شي؟
- په کوم ځای کې وشي؟
- ولې وکړای شي؟
- څوک یې باید تر سره کړي؟

د دويم څپرکي لنډيز

د ارتباطاتو اوه مهم ټکي:

– مرکزي فکرونه - محتوا او مضمون - د معلوماتو تکميلول

– د مفاهيمو سلسله او ارتباطات - شفافيت - لنډون او ګټورتوب

– جامع او پراخ والی

د ارتباطاتو ډولونه:

افقي ارتباطات

– عمودي ارتباطات - هم سطح ارتباطات

– **عمودي ارتباطات:** چې له ښــکته څخه پورته او له پورته څخه ښــکته خوا ته صورت نيسي.

– **له پورته څخه ښــکته خواته ارتباطات:** دغه ارتباطات له عالي مجمنت څخه پيليږي او د مديريت تر ټيټې کچې او کارکوونکو پوري رسيږي.

– **له ښکته خوا څخه پورته خواته ارتباطات:** له ښکته خوا څخه لوړو ادارو او سازمانوته اطلاعات رسول د ورته اړيکو بېلګه ګڼل کيږي.

افقــي ارتبــاط: په دغه ډول ارتباطاتو کــې معمولاً د يوې ادارې يا ســازمان د کار جريان او د مختلفو غړو ترمنځ ارتباط تر بحث لاندې نيول کيږي.

هم سطح ارتباط: په همسطح ارتباطاتو کې معمولاً د ادارې مراتبو د سلسلې په چوکاټ يا په هغه کې دننه ارتباطات د ادارې غړو تر منځ نيول کيږي دغه ارتباطات د افقي ارتباطاتو د همغږي کولو په موخه رامنځته کيږي.

پيغام: هغه څه ته ويل کيږي چې معلومات راټولوي او يا د يو ارتباط هدف جوړوي.

د يو پيغام ټکي:

– مکمل - مختصر

– واضح - موثر

– په اسانۍ سره د پوهېدو وړ وي. - عملي

هغه مرحلې چې پيغام وړاندې کوي په لاندې ډول دي:

– څه بايد ترسره شي؟

– څه وخت بايد ترسره شي؟

– په کوم ځای کې بايد ترسره شي؟

– ولې بايد ترسره شي؟

د دویم څپرکي پوښتنې

۱- د جهت یا لوري له نظره ارتباطات عبارت دي له:

الف- افقي ارتباطات ب- عمودي ارتباطات

ج- هم سطح ارتباطات د-الف، ب، ج صحیح دي

۲- له پورته خوا ځخه ښکته خواته ارتباطات مربوط دي.

الف- هم سطح ارتباطات ب- عمودي ارتباطات

ج- افقي ارتباطات د- له پورته خوا ځخه ښکته خواته ارتباطات

۳- له عالي منجمنت ځخه پیلیږي او تر کارکوونکو او کارګرانو پورې رسیږي.

الف- افقي ارتباطات ب- هم سطح ارتباطات

ج- له پورته خواځخه ښکته خواته ارتباطات د- هیڅ یو

۴- پــه ...... ارتباط کې معمولاً د یوې ادارې یا ســازمان د کارې جریان په ترځ کې د مختلفو ګروپونو له غړو سره نیول کیږي.

الف- له پورته خوا ځخه ښکته خواته ارتباطات ب- افقي ارتباطات

ج- عمودي ارتباطات د- الف او ج صحیح دي

۵- د یوه ارتباط هدف .... جوړوي .

الف- پیام ب- ادراک

ج- احسا س د- هیڅ یو

۶ - پیغام باید له ځان سره لاندې ځکي ولري:

الف- مکمل، مختصر، واضح ب- موثر، د پوهیدلو وړ او عملي

ج- واضح، موثر د- الف او ب

د پیغام استولو په وړاندې خنډونه

تولیزه موخه:

د وګړیو تر منځ د اړیکو په وړاندې د شته موانعو په هکله پوهېدل او د هغوی د له منځه وړلو په څرنګوالي پوهېدل.

د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې به محصلین وکړای شي چې:

- هغه لاملونه و پېژني چې د ارتباطاتو په برخه کې خنډونه ایجادوي.
- هغه لارې چارې و پېژني چې ورته موانع یا ایجاد شــوي خنډونه له منځه یوسي او یا یې تر تولو ټیټ حد ته را کم کړي.

د پیغام استولو په وړاندې خنډونه Barriers in Transmission

۱.ناقص معلومات یا نا مکمل معلومات Incomplete Information

۲.له حد نه زیات معلومات Too much of Information

۳.د معلوماتو په ټاکنه کې د تصمیم نشتوالی Indecision in selection of Information

۴.له حاضرینو سره د اشنایې نشتوالی lack of familiarity with audience

۵.د عباراتو نشتوالی lack of Expressions

۶.د پیغام د وړاندې کولو دستور Order o f presentation

د افرادو تر منځ د ارتباطاتو په برخه کې شته موانع او د هغوی د له منځه وړلو څرنګوالی:

د افرادو ترمنځ د ارتباطاتو اصلي خنډونه په لاندې ډول دي:

- ادراکي خنډونه یا موانع
- اجتماعي خنډونه
- فرهنګي خنډونه
- ژبني خنډنه
- رواني (روحي) خنډونه
- د منابعو ارزونه
- غیرشفاهي او ناقصې نښې
- پارازیت (اخلال)

۱. ادراکــي خنډونه: هر څــوک خپل اړونده فرهنګي، اجتماعي او رواني پېښــې په خپله حس کوي؛ نو له همدې امله هرڅوک د پېښو په وړاندې خپل نظر لري چې پایله یې د ارتباط نیولو په پروسه کې د خنډونو سبب ګرځي.

۲. ټولنیز خنډونه: په اداراتو او ټولنیزو سازمانونو کې خلک د خپل نقش له مخې ګمارل کیږي، نــو پــه دې توګه دغه متفاوت خلک د لغاتو یا ویوکو، اصطلاحاتو او ټولنیز ســلوک بېلابېل ډولونه لري چې د ارتباط نیولو په پروسه باندې منفي اثر لري.

۳. فرهنګي ارزښــتونه: د دوو مختلفو طبقو یا اقشــارو ترمنځ د فرهنګــي خاصیتونه توپیر په خپله د ارتباط نیولو په برخه کې ستونزې جوړوي د مثال په توګه: د مدیریت او کارکوونکو ترمنځ د ارتباطاتو خنډونه.

۴. معاني یا ژبنیز خنډونه: له ژبې سره تړلې مسایل لکه د اسنادو تفسیر، له لیکل شویو پیغامونو څخه د لوســتونکو بېلابېل برداشــتونه او داســې نور د ارتباط نیولو په برخه کې د ژبنیو خنډونو بېلګې تشکیلوي.

۵. رواني خنډونه: رواني مسایل لکه هیجان، قهر، درد، خوشحالي اونور د پیغام استولو په وړاندی د رواني خنډونــو موانــع ګڼل کیږي چې په پیغام اغیزې کوي. د مثــال په توګه: که موږ د یوخاص امر د رسېدلو یا اوریدلو توقع ولرو، دغه انتظار په پیغام اغیزه کوي یا هغه پیغام ترلاسه کړو چې

زموږ د عقیدې یا علم خلاف وي نو امکان لري چې له ذهني تشــویش څخه د خلاصون په موخه چندان ارزښت ور نه کړو.

۶. د منابعو ارزونه: آیا د پیغام منبع د اعتماد وړده؟ ایا کولای شو په خپله د پیغام په واسطه د هغه منبع با ارزښته وګڼو او پیغام ومنو؟ د پیغام د منبع په هکله دا ډول ارزونه او شکونه ارتباط ټینګولو په پروسه کې خنډ رامنځته کوي.

۱. د اورېدلو خنډونه Listening Barriers

Emotional disturbance هیجان او اضطراب د یوې موضوع په لنډ او خلاصه ډول بیانول

Abstracting-د وینــا کونکــي لــه وینــا سره د اوریدونکي د علاقمندۍ نشــتوالی یا برعکس Preconceived لــه وخــت نه وړانــدې تصور Dislike of speaker -Marginal listening - notions د یو چا وینا ته نه پاملرنه - Inattentiveness

Allness and closed mind ناروغي او د ذهن پڅوالی

Shap reaction چټک عکس العمل

Physical barriers فزیکي او تخنیکي ستونزي لکه د تلفوني اتصالاتو اختلال او داسې نور

۲. د پوهېدنــې خنډونــه Receiver’s Language and semantic problems

د**ability to** listen and receive message that threaten his/her self –concept. اورېدونکي له لوري ټول موضوعات داسې تصور کول چې ګواکي د ده مفکوره تهدیدوي.

Length of communication د مفاهېمې زیات اوږدوالی

Status effects (position) د سن او سال او شخصي سلیقې خلاف

۳. د پذیرش یا منلو خنډونه Barriers to acceptance

Prejudices تعصب

Interpersonal conflicts between sender and receiver

د ویونکي او اورېدونکي ترمنځ د علاقې نشتوالی

د درېیم څپرکي لنډیز

د پیغام د لیږلو خنډونه عبارت دي له:

۱. ناقص معلومات

۲. له اندازې ډېر معلومات

۳. د معلوماتو د انتخاب په اړه د تصمیم نه لرل

۴. له حاضرینو سره د آشنایي نه لرل

۵. د عباراتو نشتوالی

۶. د موضوع د وړاندې کولو په وخت کې د جرآت او مورال نشتوالی

د افرادو ترمنځ د اړیکو د نشتوالي ستونزه او په هغوی باندې د بریالیتوب لارې چارې

موانع	د غیر شفاهیت نشتوالی
د درك کولو خنډونه	- د منابعو ارزونه
اجتماعي خنډونه	- اخلال
فرهنګي خنډونه	- د اوریدلو موانع
ژبني خنډونه	- د پوهېدلو ستونزه
روحي موانع	- د پذیرش ستونزه

Barrier to communication

– ناسم ارتباط	Miscommunication-
– د اړیکو د تامین لپاره ناسمه وسیله یا میتود	Terribe medium-
– غلط پیغام	Wrong Message-
– سوء تفاهم	Mesunderstanding -
– د نظریاتو له موندلو پرته زیات پیغامونه	Too many messages but without feedback-

د درېيم څپرکي پوښتنې

۱- هرڅوك د پيښې په اړه خپل نظر لري چې په نتيجه کې په ارتباط کې خنډونه رامنځته کوي.

الف – اجتماعي خنډونه　　ب- فرهنگي خنډونه

ج - د درك كولو خنډونه　　د- ژبني خنډونه

۲- افراد په خپله په اجتماعي ادارو کې خپل رول لوبوي او عادت نيسي.

الف اجتماعي خنډونه　　ب- رواني خنډونه

ج -ادراكي خنډونه　　د - هيڅ يو.

۳- هيجاني مسايل لکه قهر، درد، خوشحالي اونور چې په پيغام اغيزه کوي.

الف- ژبني خنډونه　　ب - رواني خنډونه

ج- اجتماعي خنډونه　　د- فرهنگي ارزښتونه

۴- ددوه طبقو ترمنځ مختلف فرهنگي خاصيتونه په ارتباط کې ستونزې رامنځته کوي.

الف –رواني خنډونه　　ب- ژبني خنډونه

ج- ادراكي خنډونه　　د - د فرهنگي ارزښتونو خنډونه

۵- د اسنادو او پيغام د تفسير اړوند مسايل د لاندې خنډونو د پيدا کېدو لامل گرځي.

الف ژبني خنډونه　　ب- رواني خنډونه

ج اجتماعي خنډونه　　د- د اجتماعي ارزښتونو خنډونه

۶- د ويونكي د علاقي نه لرل او فزيكي خنډونه.

الف- د پوهېدنې خنډونه　　ب- د پذيرش خنډونه

ج- د اورېدولو خنډونه　　د- هيڅ يو

څلورم څپرکی

د پوښتنې کولو ډول او د پېژندګلوۍ طریقه

ټولیزه موخه:

د انساني ټولنو د کلتوري تنوع له مخې د پېژندنې او احوال پرسۍ په باره کې معلومات لرل.

د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې له محصلینو څخه تمه کېږي تر څو وکړای شي:

- د پوښتنې او تپوس کولو ډولونه وپېژني.
- نظامي او رسمي حالت وپېژني.
- معمولي اوعادي حالت وپېژني.
- ځاني حالت وپېژني.

د احوال پوښتنه کول او د معرفي کولو طریقه

احوال پوښــتنه او معرفي: احوال پوښــتنه له دوو ترکیبي کلمو احوال او پوښــتنې څخه جوړه شوې ده چې د لاندې دریو اهدافو لپاره ترسره کېږي:

۱- یو د بل له احوال څخه د ځان خبرولو لپاره.

۲- د احترام او قدر پېژندلو د څرګندونې لپاره.

۳- یو له بل سره د پېژندګلوۍ او بلدتیا لپاره.

د احوال پوښتنې حالات (څرنګه د خلکو د احوال پوښتنه وکړو)

د احوال پوښتنه په دریو حالتونو کې کیږي:

۱- نظامي یا رسمي حالت

۲- معمولي یا عادي حالت

۳- ځاني حالت

په مختلفو حالاتو کې د احوال پوښتنې ډولونه

احوال پوښتنه یا معرفي کول د انسانانو په کلتوري خاصیتونو پورې اړه لري چې دغه خاصیتونه یو له بل سره ډېر فرق لري. مثلاً که چیرته په جاپان کې کوچنیان له لویانو سره د سترګو مه شي په وخت کې هغوی ته لاس ورکړي نو د کوچنیانو دا کار د لویانو په وړاندې بې احترامي ګڼله کیږي، خو زموږ په هیواد کې د دې کار انګیزه برعکس ده او د کشرانو له لوري مشرانو ته لاس ورکول احترام ګڼل کیږي.

خپل ځان او نور خلك څنګه معرفي کړو

که څه هم د خپل ځان او نورو خلکو معرفي کول سره توپیر لري خو یو ټکی چې د خپل ځان او نورو خلکو په معرفي کولو کې ډېر مهم دی اوباید ورته پام وشي، د احترام او ادب په چوکاټ کې له خبرو کولو څخه عبارت دی. د مثال په توګه د خپل ځان اونورو خلکو د معرفي کولو په وخت کې باید له احترام او آدب څخه کار واخیستل شي او دا کار باید په داسې ډول سر ته و رسیږي چې د ځان باوري جنبه پکي غښتلي او بشپړ نزاکت پکی مراعات شوی وي. د معرفي کولو په وخت کې باید له داسې ا لفاظو او توصیفي کلماتو څخه کار وا نه خیستل شي چې د مثبتې پایلې په ځای منفي پایلې ولري او د یوچا دخفګان سبب وګرځي. څکه د معرفي کولو په وخت کې د یو چا ډېر صفت او د القابو یادول د ډېرو کسانو نه خوښیږي او بده اغیزه ورباندې کوي.

همداراز د معرفي کولو په وخت کې زیات تعریف او تمجید د دې لامل ګرځي چې مقابل لوری د حقارت احساس وکړي.

۱.په نظامي اورسمي حالت کې احوال پوښتنه: په نظامي او رسمي حالت کې احوال پوښتنه ځانګړې قاعدې لري چې په شفاهي حالت کې په مختلفو ډولونو ترسره کیږي چې یو لړ زده کړو ته اړتیا لري. د مثال په توګه کله چې یو سرتیری له لوړ رتبه نظامي شخص سره مخ شي نو د قانون لــه مخې دوه ډوله احترام او آداب وړاندې کیږي. که نظامي جامې او یونیفورم یې په تن کې وي، یو لړ ځانګړی احترام صورت نیسي او که یې نظامي جامې نه وي اغوستې په عادي ډول سترې مه

شي تر سره کيږي چې دا دوه حالتونه يو تر بله زيات توپير لري.

همدا شان په رسمي حالاتو کې يو ټيټ رتبه سړی بايد د سترې مه شي په وخت کې خپلو خبرو تــه زيــات متوجه وي چې د تخلف په صورت کې يا د نظامې قوانينو د نه مراعات له کبله فزيکي تنبيه نه ورکول کيږي خو د مقابل لوري له نظره بې حيثيته معرفې کيږي.

۲. په عادي يا معمولي حالت کې احوال پوښتنه: په دې حالت کې دواړه خواوې په ازاد ډول يو له بل څخه احوا ل پوښتنه کوي، همدا راز د ادب او نزاکت په چوکاټ کې يو له بل سره ټوکې هم کوي.

۳. ځــانې حالت: پــه دې حالت کــې د دواړو لــورو ترمنځ په احوا ل پوښــتنه کــې هيڅ قيد او شرط نه وي او د دواړو لورو چې له ډېره وخت سره همزولي او هم مسلکه دي او يو له بل سره چندان توپير نه لري، ممکن په بيلابيلو ډولونو يو له بل څخه پوښتنه وکړي.

د تقاضا يا غوښتنې طرحه

انسان يو داسې مخلوق دی چې د وخت په تېرېدو سره په ټولنه کې د خپلو ور پيښو اړتياوو د پوره کولو لپاره دې ته اړ کيږي چې له خلکو سره اړيکي او روابط ولري. د ورته روابطو د پرانستولو لپــاره لــه ځانګړيو مهارتونو څخه اســتفاده کوي، نو همدا لامل وه چــې د ارتباطاتو په نامه علم رامنځته شــو او د مفاهمې د څلورو مهمو اصولو له لړ څخه يو هم ارتباطې جنبه ده چې مقابل لوری ورته ځير وي او په ژوره توګه يې څيړي.

نو دغه اصل ته په پام سره د يوې تقاضا د طرحې لپاره بايد لاندې موارد په پام کې و نيول شي:

۱- د رتبې، رواني حالت او د اړتيا د پوره کولو په برخه کې د شخص د وړتيا په څېر د مورد نظر کس د ځينې اړخونو په نظر کې نيول.

۲- د اړيکو د غښتليتيا مطابق غوښتنه.

۳- په دريو مراحلو کې د تقاضا طرحه.

۴- د مقابل لوري د علاقې جذبولو په موخه له مناسبې پيليزي څخه کار اخيستل.

۵- د غوښتنې بيان او وړاندې کول او د موخې اصل.

۶- مقابــل لــوري ته امتنان وړاندې کول او يا د هغه پوهول چــې د دغې اړتيا پوره کول ورته څومره اهميت لري.

څرنګه کولای شو، يوې تقاضا يا غوښتنې ته ځواب ووايو؟

که چيرته د يو چا د اړتيا يا غوښــتنې د پوره کولو وړتيا شــتون ولري، نو په متقاضې باندې د

اثراتو او تر لاسه شوي پایلې له مخې ورته ځواب په دریو برخو باندې ویشل کیږي:

۱- لــه نار رضایتي سره جوخت د وړاندېز او غوښــتنې پوره کول چې پــه روابطو باندې ناوړه اغیزه کوي.

۲- په عادي حالت کې د غوښتونو پوره کول چې په اړیکو باندې کوم منفې اثر نه غورزوي.

۳- غوښتونکي ته یو مثبت ځواب ورکول او هغه ته د قانع کونکي دلیل وړاندې کول چې د ورته غوښتني پوره کول ده ته کوم اضافي سرخوږی نه پیدا کوي، بلکې له پوره کولو څخه یې خوشحاله هم دي. د غوښــتني د ځواب ویلو ورته ډول کولای شي د دواړو خواوو ترمنځ د ښــو اړیکو لامل وګرځي.

د مستقیمو او غیر مستقیمو غوښتنو ترمنځ تشخیص

د غوښتني په وخت کې باید له غوښتونکي سره په مخامخ مفاهمه یا تلیفوني خبرو کې مناسب کلمات وکارول شي او په نرمه لهجه خبرې وشي. ځکه د یوې غوښتني په برخه کې چې په مستقیم ډول مطرح کیږي، د نه او نخیر کلمو کارول یو ستونزمن او پیچلی کار دی نو لازمه ده چې د مقابل لوري ټولي غوښتني په مناسب او صحیح ډول مطرح شي او ګټورې نتیجې ورڅخه ترلاسه شي.

په مفاهمه کې غیر مستقیمه غوښتنه د مستقیمي غوښتني په پرتله ډېره ادبي او تشریفاتي بڼه لري چې مثالونه یې په لاندې ډول دي.

۱- کولای شی چې سباته راته لیکونه واستوئ ؟

۲- کولای شی چې نیم ساعت وروسته مې دوباره وغواړې؟

۳- کولای شئ د یو چابك او تیز پوست له لارې یې راته راواستوئ؟

۴- څه نظر لرئ که تر دربو ورځو پورې یې وځنډوئ؟

۵- له تکلیف پرته کولای شی، کوم وخت چې ستاسې لپاره مناسب وي؟

۶- په ذغرده یې نه شم ویلای چې سبا له تا سره ملاقات وکړم؟

د څلورم څپرکي لنډيز

احوال پوښتنه له دوه کلمو، احوال او پوښتنې څخه عبارت ده او د درېو اهدافو لپاره کارول کيږي.

۱- يو د بل له احوال څخه خبرېدل.

۲- د احترام اوعزت لپاره.

۳- يو له بل سره د پيژندني لپاره.

د احوال پوښتنې حالات

- نظامي يا رسمي احوال پوښتنه.
- معمولي يا عادي احوال پوښتنه.
- ځاني احوال پوښتنه

د احوال پوښتنې ډولونه د انسانانو په کلتوري او فرهنګي خواصو پورې اړه لري.

- څرنګه کولای شو چې خپل ځان او نور خلك معرفي کړو: د خپل ځان او نورو خلکو د معرفي کولو غوره طريقه د خبرو په وخت کې ادب او احترام ساتل دي چې په ځان باوري وي.

او د آدابو او نزاکتونو ساتل پکي خورا اهميت لري.

- په نظامي او رسمي حالت کې احوا ل پوښتنه: دغه احوال پوښنه ځانګړې قاعدې لري.
- عادي يا معمولي حالت: په دې حالت کې دواړه خواوې ډېره آزادي لري او کولای شي د خبرو په وخت کې له ټوکو څخه هم کار واخلي.

د غوښتنې طرحه

- د اړيکو د غښتلتيا مطابق د غوښتني وړاندې کول.
- له مختلفو زاويو څخه د هغه کس څېړل چې ستاســو غوښــتنه پــوره کولای شي، لکه رتبه، علمي مقام، عمر او داسې نور.

غوښتنه يا تقاضا په دريو پړاونو کې مطرح کيږي:

- د تقاضا کوونکي مناسبه سريزه.
- د تقاضا بيانول او اصلي هدف.
- د پام وړ کس په اړه د باور او اطمنان حاصلول.

د څلورم څپرکي پوښتنې

۱- احوال پوښتنه په څو حالتونو کې ترسره کیږي ؟

الف – په یو حالت کې　　　ب – په دوو حالتونو کې

ج – په دریو حالتونو کې　　　د –هیڅ یو

۲- په لاندې کومو حالتونو کې احوال پوښتنه ځانګړې قاعدې لري؟

الف – په نظامي او رسمي حالاتو کې　　　ب- په عادي حالت کې

ج – په ځاني حالت کې　　　د- په مفعولي حالت کې

۳- په دې حالت کې دواړه خواوې له بشپړې آزادۍ څخه برخمني وي ؟

الف په ځاني حالت کې　　　ب – په نظامي یا رسمي حالت کې

ج – په عادي یا معمولي حالت کې　　　د – هیڅ یو

۴- په کومو حالاتو کې هیڅ قید اوشرط په منځ کې نشته؟

الف – په ځاني حالت کې　　　ب – په عادي یا معمولي حالت کې

ج – په نظامي یا رسمي حالت کې　　　د - په تشریفاتي حالت کې.

۵- ..... یو له بل څخه د احوال پوښتنې، او پیژندګلوي په تر سره کیږي:

الف – د تقاضا طرحه اویا غوښتنه　　　ب – احوال پوښتنه او معرفي کول

ج - څرنګه کولای شو چې ځان اونور کسان معرفي کړو

د – احوال پرسي په نظامي ورسمي حالت کې

پنځم څپرکي

د مرستې غوښتنې وړاندېز

ټولیزه موخه:

افهام او تفهیم د ارتباطاتو د اساس په توګه.

د زده کړې موخې: محصلین باید د دې څپرکي په پای کې لاندې موضوعات توضیح کړای شي:

- احوال پوښتنه
- غوښتنه
- منل او نه منل

د کمک غوښتنې وړاندېز

افهام او تفهیم د ارتباطاتو یو مهم اصل او یا په بل عبارت د ملا تیر ګڼل کیږي چې احوال پوښتنه، غوښتنه او منل یا نه منل او داسې نور یې مهم اجزا ګڼل کیږي او هر یو یې مساوي یا برابر نقش لري. که چیرې په ارتباطاتو کې له دغو اجزاوو څخه د یوه په برخه کې بې پروایي صورت و نیسي نو د مفاهیمې صحت تر پوښتنې لاندې راتلای شي.

په دې ځای کې چې زموږ د بحث موضوع د (مرستې وړاندیز) دی، باید یادونه وشي چې دغه جز یا برخه چې له نورو یادو شویو هغو سره یو عام ورته والی او یو ځانګړی توپیر لري.

۱. د مفاهمې له نورو اجزاوو سره عام او ورته ټکی: دغه ټکی کولای شو له مقابل لوري سره د همکارۍ د حس یا رښتینولۍ په دود معرفي کړو چې اصلاً دغه ټکي ته نه پاملرنه د مفاهمې د

صورت نیولو تضمین له منځه وړي او برعکس اختلاف منځته راوړي.

۲. **هغــه ځانګړې نکته چې له نورو خصوصیاتو سره توپیر لــري:** د وړاندیز کوونکي یو طرفه کېدل یا حق په جانب کېدل چې د مقابل لوري د رد یا قبول په صورت کې په اړیکه باندې منفي آثر نه لري، بلکې دواړه لوري راضي ښکاري.

څرنګه د مرستې وړاندېز وکړو؟

د وړاندیــز د ترسره کولو څرنګوالی له دې سره تړاو لري چې وړاندېز چاته وکړو، په کوم ځای کې ئې وکړو او د څه لپاره وړاندېز وکړو.

د مثال په توګه: که چیرې یو ښــه دوســت ولرو نو په دې کلماتو او الفاظو باید ورته وړاندیز وکړو (اجازه راکړۍ چې مرســته درسره وکړم)، خو یوه معمولي کس ته په دې ډول وړاندیز کولای شو (کولای شم درسره مرسته وکړم؟)، خو که چیرې یوه لوړ رتبه کس ته وړاندیز کوو، نو له هغو کلماتو او الفاظو څخه استفاده کوؤ چې احترام لرونکي دي مثال (څه خدمت وکړو؟).

د دې موضوع د روښانه کولو لپاره لاندې پرنسیپونه د مثال په توګه بیانوو:

- کولای شو له تاسو سره مرسته وکړو او یا ممکن ده چې له تاسو سره مرسته وکړو ؟
- آیا مرستې ته اړتیا لرئ ؟
- خوښه موده چې دا کار درته تر سره کړو؟
- آیا له موږ سره کوم داسې امکان شته چې تاسو ته یې په واک کې درکړو؟
- نن ورځ ستاسو لپاره څه کولای شو؟
- زما مرستې ته اړتیا لرئ؟

یوه تقاضا یا غوښتنه څنګه ردولای شو؟

په ارتباطاتو کې د تقاضا یا غوښتنې ردول یو ستونزمن حالت دی، ځکه تقاضا کوونکي په جدي ډول د خپل حاجت د ترسره کیدو هیله لري او هرڅومره چې له تقاضا کوونکي سره پخوانۍ اړیکې غښتلي وي په هماغه اندازه یې د تقاضا رد ول هم ستونزمن وي، خو د دې لپاره لازمې لارې چارې هم شــته لکه له تقاضا کوونکي څخه د بخښنې غوښــتل، یا یو بل موثر دلیل، خو په ارتباطاتو کې اساسي لاره چې د دواړو خواؤ اړتیاوي پوره کولای شي، یوله بل څخه ښه طمعه او توقع ده.

د امر یا هدایت ورکول

د امــر یــا هدایت ورکول په مختلفو پړاوونو کې فرق لــري او د مقابل لوري عکس العمل هم پــه وضعیت پورې تړلی وي. مثلا یو لوړ رتبــه نظامي کس چې تر خپل لاس لاندې کس باندې امر وکړي او هغه هم ووایي چې په سترګو صاحب او ژر د هغه امر اجرا کوي خو که په خپل کار کې یې لټي وکړه او یا یې ژر سرته ونه رساوه، نو د څپېړې یا کنځلو انتظار به وباسي. په همدې ډول د کار خاوند چې په خپل مزدور باندې امر کوي خو مقابل لوری یو خوږ او صمیمي دوســت وي نو دا ډول اعمال نه ترسره کوي بلکې باید له داســې عباراتو لکه " زما په نظر دا کار په دې ډول شــه دی یا مهرباني وکړئ دا کار سرته ورسوئ، څخه ګټه واخیستل شي.

د هدایت یا امر د ترسره کولو غوښتنه

له یو چا څخه باید د امر سرته رسولو لپاره داسې غوښتنه وشي چې امري کلمې د غوښتنې په شکل ورته وویل شي ترڅو مقابل لوری په موضوع ښه فکر وکړي او ویې څېړي.

په ارتباطاتو کې مهم ټکي مقابل لوري ته په روښانه ډول د پیغام رسول دي.

د هدایت ورکول

– که د امر په ورکولو مصروف یاست.

۱- کله چې امر کوئ ورو او روښانه عمل وکړئ.

۲- پام وکړئ چې اورېدونکی ستاســو په هدایت یا لارښــوونه و پوهیــږي. د دې لپاره چې ستاسو په خبرو باندې د هغه د پوهېدلو په برخه کې ډاډه تر لاسه کړئ داسې پوښتنې وکړئ لکه:

– آیا وپوهیدې ؟

– آیا تاسو ته روښانه یا واضح ده؟

په پای کې کولای شئ چې د اورېدونکي له لوري د هو او نه په ځواب سره ډاډه تر لاسه کړئ.

کولای شــئ هغه کلمې تکرار کړئ چې اورېدونکي ته امرورباندې کوئ ترڅو ستاسو د قناعت وړ وګرځي.

امر یا هدایت په دوه ډوله وړاندې کیږي:

۱- مستقیم هدایات.

۲- غیرمستقیم هدایات.

د یو فعل په ویلو سره کولای شئ مستقیم هدایتونه ورکړئ.

د مثال په توګه: لاړ شئ ژر زما کار سرته ورسوئ.

- داخل نه شئ ځکه زما د کار مزاحمت کوئ.

غیر مستقیم هدایات کولای شئ په ادبي کلماتو سره وړاندې کړئ.

د مثال په توګه: که نه په تکلیف کیږئ یو ګیلاس اوبه راکړئ؟

کولای شئ له ما سره په کارونو کې مرسته وکړئ؟

د پنځم څپرکي لنډیز

د مرستې غوښتنې په وړاندېز کې دوه مهم او اساسي ټکي شته چې باید پام ورته وشئ!

۱- د مفاهمې د اجزاوو مهم او مشــابه ټکي! دغه ټکي کولای شي چې د امر کولو په وخت کې د مقابل لوري لپاره د ښــه نیت ښــکارندوی وګرځي چې دغه ټکي ته پام نه کول مفاهمې ته زیان رسوي او اختلافات رامنځته کوي.

۲- ځانګــړي ټکي چــې د نورو له خصوصیاتو سره فرق لــري. د وړاندیز کوونکي حق په جانب والی دی چې له مقابل لوري څخه د قبول یا رد په صورت کې په اړیکو باندې منفی اغیز نه کوي، بلکې دواړه لوري راضي کیږي. دا چې په څه ډول د مرستې وړاندیز وشي؟ له دې سره تړاو لري چې وړاندیز چا ته کیږي، په کوم ځای کې کیږي او د څه په باره کې وړاندیز کیږي:

څرنګه کولای شو چې یوه غوښتنه ځواب کړو؟ په لاندې دریو ټکو پورې اړه لري!

۱- د غوښتنې یا تقاضا پوره کول.

۲- په عادي حالاتو کې د غوښتنو سرته رسول.

۳- غوښتونکي یا متقاضې ته مثبت او د قناعت وړ ځواب ویل یا داسې دلیل ورته وړاندې کول چې هغه ته سرخوږی پیدانه شي.

د هدایت یا امر ورکول.

۱- ځیر شئ کله چې امر کوئ آهسته او روښانه عمل وکړئ.

۲- متوجه اوسئ چې اورېدونکي ستاسو په پوښتنه پوه شوي دي او داسې پوښتنې وړاندې کړئ لکه:

- آیا و پوهیدئ؟
- آیا تاسوته روښانه او واضح ده؟

دستور یا هدایات په دوه ډوله وړاندې کیږي.

۱- په مستقیمه توګه.

۲- په غیر مستقیمه توګه.

د پنځم څپرکي پوښتنې

۱- دغه ټکي کولای شي چې مقابل لوري ته د امر په اجرا کې د همکاري حس ورکړي.

الف – ځانګړی ټکي ب – عام ټکي

ج – د مرستي غوښتني وړاندېز د – د تقاضا رد کول

۲- لــه مقابل لوري څخه د قبول یا رد په صورت کــې د وړاندېز کوونکي یو طرفه والی د امر کولو په صورت کې د هو یا نه ځوا ب په ارتباطاتو منفي اغیزه نه کوي بلکه دواړه خواوي رضایت لري

الف – عام ټکي ب- د امر یا هدایت ورکول

ج – خاص ټکي د – د پوښتنې درخواست

۳- یوه تقاضا متقاضې ته ځواب ویل په هغه صورت کې چې ورسره مخامخ شي:

الف – د مستقیمي تقاضا مشخص کول ب – د غیر مستقییمي تقاضا مشخص کول

ج – د هدایت یا دستور ورکول د- څرنګه یوې تقاضا یا غوښتنې ته ځواب ووایو

۴- درخواســت یا پوښتنه بایدداسې وي چې نه یوازې امري کلمات پکې استعمال شوي وي بلکې د غوښتني په شکل وي ترڅو مقابل لوری مسلې ته ښه ځیر شي

الف – د هدایت یا امر لپاره درخواست ب – د مرستې غوښتنې وړاندېز

ج – مستقیم هدایت د – هیڅ یو

۵- کولای شو د یوه فعل په ویلو سره یې سرته ورسوو:

الف مستقیم هدایت ب – غیرمستقیم هدایت

ج- خاص ټکي د – عام ټکي

۶- کولای شو چې په ادبي او تشریفاتي کلما تو سره یې ووایو

الف – مستقیم هدایت ب – د هدایت یا امر کول

ج – هدایت یا غیر مستقیم امر د – دری واړه ځوابونه صحیح دي

۷- امر یا هدایت په څو طریقو ترسره کیږي:

الف – په یوه طریقه ب – په دوه طریقو

ج – په دریو طریقو د- په څلورو طریقو

د ارتباطاتو ډولونه

ټولیزه موخه:

ارتباطات هغه پروسه ده چې مدیران یې د اطلاعاتو د تر لاسه کولو لپاره د ادارې له داخلي کارکونکو او خارجي ارګانونو سره تامینوي.

د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې به محصلین و کولای شي ارتباطات تعریف او تشریح کړای شي:

- یو اړخیزه ارتباطات
- دوه اړخیزه ارتباطات
- د اړیکو د ټینګیدو غوره لارې

د ارتباطاتو ډولونه

یـو اړخیزه ارتباطات: کله چې اوریدونکی د پیغام په وړاندې عکس العمل ښـکاره نه کړي نو دې ډول ارتباطاتو ته یو اړخیزه ارتباطات ویل کیږي.

که چیرې په یو اړخیزه ارتباط کې پیغام لیږونکی پیچلي، سـتونزمن اویا زیات تخصصي مطالب وړانـدې کـړئ؛ نو ترهغه ځایه چې اوریدونـکي ورباندې پوه شي، پیغام مثبـت وي خو که چیرې وربانـدې ونه پوهیـږي او یا د موضوع د طولاني کیدلو له امله د ارمیږي په دود حرکات صادروي، نو پیغام په صحیح ډول نه رسیږي او خنډونه په کې رامنځته کیږي. په دې صورت کې، که چیرته د پیغام استوونکی خپل بحث یا د پیغام جزیات راټلونکي وخت ته پریږدي، ارتباط دوه اړخیزه بڼه

خپلوي او که چیرته د مفهوم له نه اخستل کیدو څخه منځته راغلي ستونزه د پیغام اخیستونکی له لوري په نظر کې و نه نیول شي، پیغام یو اړخیزه وي.

دوه اړخیزه ارتباطات: که چیرې د اړیکو ټینګولو په وخت کې داسې یو چاپېریال شتون ولري چې د پیغام اخیستونکی خپل عکس العمل او نظریات پیغام لیږونکي ته ورسوي، نو دا ډول ارتباط ته دوه اړخیزه ارتباط ویل کیږي.

په مدیریت کې ارتباط ټینګولو ته اړتیا

په مدریت کې د لاندې دلایلو له مخې ارتباط ټینګولو ته اړتیا لیدل کیږي:

ارتباط هغه جریان دی چې په وسیله یې د مدیریت پروګرامونه جوړیږي، پلانونه ترتیب کیږي، لارښوونه، رهبري او کنټرول رامنځته کیږي. نو په دې اساس د غوره اړیکو ټینګول د ورته اعمالو په وړاندې پرتې سـتونزې له منځه وړي د ښـه ارتباط ټینګول د ذکر شوو عواملو پرمخ پرتې ستونزې له منځه وړي او یایي ټیټ حد ته را کموي.

ارتبــاط هغه فعالیت ته ویل کیږي چې مدیران د خپل وخت او کار د همغږي کولو لپاره ګټه ترې اخلي.

په سازمانونو کې ارتباطات

سـازماني ارتباطات هغه جریان ته ویل کیږي چې مدیران یې د خپلو دندو د ښـه انسـجام په موخه له داخلي کارکونکو او خارجي ارګانونو څخه تر لاسه کوي.

د سازمانونو د ارتباط ډولونه د سازمانونو له عمودي ارتباطاتو، رسمي او غیر رسمي ارتباطاتو او داسې نورو څخه عبارت دي.

په یوه اداره کې افقي ارتباطات هغو اړیکو ته ویل کیږي چې هدایات، لارښـوونې، فرامین او اوامر له پورته لور څخه ښکته لور یعنې مادونانو ته صادر شي. عمودي ارتباطات هغو اداري اړیکو ته ویل کیږي چې په ترڅ کې یې له ښکته لور، یعنې مادونانو څخه پورته لور ته راپور ورکول کیږي.

همدا شـان که چیرته له پورته څخه ښـکته لورته د اداري اړیکو په صورت کې نامکمل او غیر واقعـي اطلاعـات صادر شي، نو لوړ پوړی مدیریت خپل اعتبار له لاسـه ورکـوي او نه شي کولای درست او مناسب ځواب تر لاسه کړي، چې دغه پېښه د اداري اړیکو د خرابۍ لامل ګرزي.

په کوچنیو رسـمي ګروپونو کې رسـمي اړیکي د څو اړخیزو، څرخي او ځنځیري شبکو لرونکې

وي. پــه ځــو اړخيز ارتباط کې ټول غړي کولای شي په ازاد ډول يو له بل سره اړيکه ونيسي، خو په ځرخي شــبکه کې يوازې رهبر يا لارښــود د ارتباطاتو د مرکز په ډول فعاليت کوي او په ځنځيري شبکه کې رسمي قومانده يا فرمان دهي شتون لري.

د دغه ډول شبکو شتون او منځته راوړل د ډلې يا سازمان له اهدافو سره تړاو لري.

بايــد و ويل شي پــه اداراتو کې وګړي او کارکونکي د ګډې ســليقې، ورتــه ليدلوري، الفت او نژدېوالي په ځېر د يو لړ حالاتو په ترڅ کې غوره اړيکې پرانستلای شي چې ورته اړيکې غير رسمي بڼه لري. ځينې وخت په اداراتو کې غير رســمي اړيکې دومره غښتلې وي چې رسمي اړيکې پکې مدغم کيږي. که چيرته غير رسمي اړيکې د ادارې رسمي اړيکې متاثره کړي، نو هدف ته د سازمان د رسيدلو په لاره کې خنډونه ايجاديږي او په اداره کې ګډوډي منځته راځي.

که چيرته ورته غير رســمي اړيکې د ســازمان په ګټه وي نو د مديريت له لوري په خپل حال پريښــودل کيــږي، خو که چيرته د ســازماني هدف په وړاندې د خنډونــو د ايجاد لامل ګرزي نو د مديريت له لوري توقف کيږي.

د اړيکو د ښه کېدو لارې چارې

ټولې هغه ځانګړتياوې چې د مديرانو او کارکوونکو ترمنځ د اړيکو د ښــه کيدو او د لانجو او کړکيچونــو د له منځه تللو لامل ګرځي، د مديرانو له لوري د افرادو او کارکونکو شــخصيت احترام کول، د هغوې له احوالو ځخه خبرتيا، د هغوی وړانديزونو ته غوږ نيول او په ساده ژبه له هغوی سره تماس نيول په بر کې نيسي.

بايــد و ويــل شي، هغه کړکيچونه چې د مديرانو او کارکوونکو ترمنځ په ارتباطاتو کې را منځته کيږي، د مدير له لوري د شخصيت له نه پيژندلو او د پيغام استوونکي په توګه د مدير د صلاحيت له نه پيژندلو ځخه سرچينه اخلي.

شــخصيت او هويت د يوه کس له هغو کړو وړو ځخه عبارت دی چې د نورو له لوري تعبير او تفسير کيږي.

د افرادو د شخصيت پيژندنه او نه پيژندنه چې مدير يې هم يو جز ګڼل کيږي په ځلور وناحيو ويشل شوي دي:

د خاصيتونو او اعمالو عمومي ناحيه چې هم د مديرانو او هم د نورو لپاره د پيژندلو وړده.

د هغو کړو وړو او اعمالو خصوصي ناحيه چې د مدير لپاره د تشخيص وړ وي خو د نورو لپاره

د تشخیص وړ نه وي.

هغه برخه چې د نورو لپاره د تشخیص وړ وي خو د مدیر لپاره د پیژندلو وړ نه وي.

هغه ناحیه چې هم د مدیر او هم د نورو لپاره د پیژندلو یا شناخت وړ نه وي.

پــه ارتباطاتو کې چــې د مدیر او کارمند رابطه یې ډول دی، تر ډېــره ځایه له عمومي ناحیې څخه متاثره کیږي. په دې معنې هر څومره چې عمومي ناحیه پراخه او ستره وي په هماغه اندازه پــه اړیکو او ارتباطاتو کې ســوء تفاهم او تعارضات کموالی مومــي. د عمومي ناحیې پراخوالی د دوو میکانیزمونو له لاري ممکنه کیدی شي. لمړی دا چې مدیر او کارمند لیوالتیا ولري چې یو بل ته اړیــن معلومــات **وړاندې** کړي، دغه کار خصوصي ناحیې ته کموالی ورکوي او د دې لامل ګرزي تر څو مدیران د خپل سلوک هغه برخه و پیژني چې تر اوسه یې نه پیژندله او د خپلې

اداري ســلوک عمومي ناحیې ته پراخوالی ورکړي تر څو له کارکوونکو سره ســتونزمنې اړیکې کموالی وکړي.

د مؤثرو ارتباطاتو په وړاندې خنډونه

د مؤثرو ارتباطاتو په مســیر کې یو ډول خنډونه شــتون لري چې مدیریت یې په پیژندلو سره کولای شي په ارتباطاتو کې ښه والی رامنځته کړي.

تحریف او لاسوهنه

کله چې اطلاعات د مراحلو د طی کیدلو په پړاو کې د افرادو له لوري تحریف او بدل شــوي وي، دا احتمال لري چې د اطلاعاتو اخستونکي تحریف شوي معلومات ترلاسه کړي او مدیریت له واقعي اطلاعاتو او اړینو اجراآتو څخه محروم کړي.

شــخصي خاصیتونه: موږ واقعیتونه نه وینو ځکه هغه څه چې وینو د خپل فکر په واسطه یې ترځېړنې لاندې نیسو او واقعیت ورته وایو.

جنســیت: ښــځې او نارینه باید د مختلفو دلایلو له مخې یو له بل سره ګفتاري ارتباط ټینګ کړي. څېړنو ښودلې چې نارینه په هغه ژبه خبرې کوي او مطالب وړاندې کوي چې د کار استقلال په کې وي او ښــځې په هغه ژبه خبرې کوي او هغه مطالب اوري چې د روابطو او صمیمیت په اړه وي. البته دا یو نسبي امر دی خو باید په پام کې و نیول شي.

عواطف: د پیغام ترلاسـه کولو په وخت کې د پیغام اخیسـتونکي احساس د پیغام د تفسیر په پروسـه باندې اثر کوي. د ژړا یا زیات غم او خوشـحالۍ په څېر ځینې شـدید احساسات ارتباطي شبکه په جدي توګه زیانمنه کوي. په ورته شرایطو کې یو کس نه شي کولای عاقلانه او مدبرانه عمل وکړي، بلکې قضاوت یې د شته احساس او عاطفې په اساس تر سره کېږي.

د افـرادو تـر منځ د کلام یا خبرو کولو ژبه د مختلفو افرادو تر منځ مختلف معاني لري. د عمر کچه، د تحصیلاتو مېزان او کلتوري خواص هغه درې مشـخص متغیرات دي چې کلمات، معاني او مفاهیـم تر خپل اغیز لاندې راولي. کله چې پوه شـو چې زموږ لـه کلماتو او خبرو څخه څه ډول برداشت او مفهوم اخستل کېږي، نو کولای شو ارتباطي ستونزې تر ټولو ټیټ حالت ته را کمې شي.

غیـر ګفتاري ارتباطات: زیاتره وخت د خبرو له لارې ارتباطات له هغو ارتباطاتو سره همغږي وي چـې له خبرو پرتـه نیول کېږي. کله چې د ارتباطاتو دواړه لوري یو له بل سره بشـپړه موافقه ولـري نو عمومي ارتباط پیـاوړی کېږي، خو کله چې له خبرو پرته ارتباطات له پیغام سره همغږي او ورته نه وي، د پیغام ترلاسه کوونکي له سرخوږي سره مخ کېږي او نه پوهېږي چې رښتینی پیغام څه شی دی؟

خوا خوږي او نژدېوالی

باید هڅه وکړو چې له یوه شخص سره مشترک یا ګډ احساس ولرو، خپله ښادي او غم حساب کـړو او کله چې هغه د غم احسـاس کوي، له هغه سره غمشریـکي وکړو او یا په بل عبارت د فرد شته احساس ته په کتو سره ارتباط ونیسو.

ښه اورېدونکي پاتې کېدل

د دې لپاره چې له وګړیو سره غوره اړیکې ولرو په کار ده چې ښه اوریدونکي پاتې شو او د بل چـا خبرو ته غوږ ونیسـو، د بل چا خبرو ته غـوږ نیول د دې لامل ګرځي ترڅو هغه په آرام زړه او بشپړې حوصلې سره خپل احساسات بیان کړي او د نظریاتو اورېدو ته چمتو شي.

د افرادو شخصیت په پام کې نیول

باید وپوهیږو چې زموږ مقابل لوری څه ډول شخصیت لري، نژدېوالی خوښوي او که لري والی خوښـوي، د هغو خلکو لپاره چې نژدیوالی خوښـوي باید پوه شـو چې کوم ارزښونه ورته اهمیت لري. له ورته کسانو سره د اړیکو په بهیر کې باید هڅه وشي تر څو د هغوی د ذهني چوکاټ په

محدوده کې ســلوک او مجلس ور سره وشي. برعکس هغه کسان چې لریوالی خوښوي باید داسې احساس ورکړل شي چې د دوی کړنې اوعمل د خلکو له کړنو او عمل سره همغږي دي.

د مقابل لوري احساساتوته په درنه سترګه کتل

همیشــه باید د مقابل لوري احساســاتو ته په درنه سترګه و کتل شي، د خلکو په منځ کې د یو چا احساســاتو او یا شــخصیت ته په ټیټه ســترګه کتل د روابطو په ټینګېدو منفي اغیزه کوي، د یو چا شخصیت ته په درنه سترګه کتل او د هغه د احساساتو احترام نه یوازې د ادبي کړنو لامل ګرځي بلکې د اعتماد او باور فضا هم رامنځته کوي.

د شپږم څپرکي لنډيز

پــه يو اړخيزه ارتباطاتو کې: کله چې د پيغــام په مقابل کې اوريدونکي کوم عکس العمل ونه ښيې، يو اړخيزه ارتباط ګڼل کيږي.

دوه اړخيزه ارتباطات: که چيرې د ارتباط نيولو چاپيريال داســې وي چې د پيغام اخيستونکی د پيغــام د محتــوا په اړه خپل نظريات د پيغام ليږونکي ته ورســوي، دې ډول ارتباطو ته دوه اړخيزه ارتباط ويل کيږي.

په مديريت کې د ارتباط نيولو اړتيا: په کاري چاپيريال کې د مؤثري رابطي نيول هغه څه دي چــې په مټــه يې پروګرامونه ترتيب کيږي، اړيني لار ښــووني او هدايات ورکول کيږي او د کنترول چــاري منســجم کيږي، چې له همــدې امله په يــوه اداري چوکاټ کې د غوره اوســلمو اړيکو او ارتباطآتو نيول ضروري ګنل کيږي.

د ارتباطاتو په صورت کې مديران د اداري له داخلي کارکونکو او باندينو ارګانونو سره اطلاعات او معلومات تبادله کوي چې په پايله کې غوره منجمنټ يا اداره صورت نيسي.

په اداره کې عمودي ارتباطات: محض اداري ته په ور داخليدو سره د ګډې يا مشترکې علاقې، ســليقې، هم آندی، خواخوږی، نژدېوالي او داســې نورو په څېر د يو لړ علتونو له کبله د خلکو تر منځ رسمي او غير رسمي ارتباطات منځته راځي.

د يــو شــخص خاصيتونه: موږ واقعيت نه وينو ځکه هغه څه چــې وينو په خپله يې څيړو او واقعيت ورته وايو.

جنســيت :ښــځې او نارينه د مختلفو دلايلو له مخې په خپل منځ کــې ارتباط نيسي. کله چې نارينه له ښځو سره خبري کوي، دهغه څه اوريدلو ته ترجيح ورکوي چې دسازماني مقام او د کار د استقلاليت په برخه کې وي، خو ښځې په هغه ژبه خبري کوي او هغه مطالب اوري چې د اړيکو د غوره والي په هکله وي. البته دا يو نسبې امر دی چې بايد پاملرنه ورته وشي.

عواطف: د پيغام ترلاسه کولو په وخت کې د اوريدونکی احساسات او عاطفه هغه څه ده چې د پيغام په محتوا باندې تاثير کوي.

د شپږم څپرکي پوښتنې

۱- که د پيغام په مقابل کې د اخيستونکي له لوري کوم عکس العمل ونه ښودل شي:

الف – ارتباطات دوه اړخيزه دي　　ب – ارتباطات يو اړخيزه دي

ج – د سازمانو په کچه ارتباطات دي　　د – هيڅ يو

۲- که د ارتباط نيولو چاپيريال داســې وي چې اخيســتونکي د پيغام د محتوا په هکله خپل عکس العمل او نظريات څرګند او د پيغام ليږونکي ته ورسوي.

الف – ارتباطات يو اړخيزه وي　　ب – ارتباطات دوه اړخيزه وي

ج – ارتباطات د خبرو له مخې وي　　د – ارتباطات دوه اړخيزه وي

۳- ... هغــه بهير دی چې مديرانــو ته وړتيا ورکوي تر څو له کارکونکو، له سيســتم څخه دباندی ارګانونو سره اطلاعات تبادله کړي.

الف – عاطفي ارتباط دی　　ب- دوه اړخيزه ارتباطات دي

ج – دسازمانونو ارتباطات دي　　د – يو اړخيزه ارتباطات دي

۴- موږ واقعيتونه نه وينو څکه هغه څه چې وينو په خپله ورباندې فکر کوو او واقعيت ورته وايو.

الف – ازصافي ګذارندن　　ب – شخصي خاصيتونه

ج – جنسيت　　د – عواطف

۵- پــه. .... کــې د پيغام د اخســتونکي د احســاس ډول د پيغام لــه محتوا څخه د هغه برداشت او تفسير اغيزمن کوي.

الف – له خبرو پرته ارتباطات　　ب – جنسيت

ج –د يو شخص خاصيتونه.

په ادارو کې لويې ستونزې کومې دي؟

ټوليزه موخه:

په ادارو کې لويې ستونزې کومې دي؟

د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې به محصلين وکړای شي لاندې مراحل درک او توضيح کړي:

- له مذاکرې وړاندې.
- د مذاکرې په جريان کې.
- له مذاکرې وروسته.

په ادارو کې لويې ستونزې کومې دي؟

تاسو په اداري ژوند کې له دغو کومو موضوعاتو څخه کوم يو د سترې ستونزې په توګه پېژنئ لکه، د ورځنيو چارو تر سره کول، له مراجعينو سره چلند او ادارې چلند؟

که ستاسو منظور مراجعين يا خلك وي، نو په دې صورت کې تاسو هم دهغو زرګونو کسانو له ډلې څخه ياســت چې له ورته ســتونزي سره لاس او ګريوان دي. اوس دا پوښتنه مطرح کيږي چې خلک ولې دغه لويه ستونزه جوړوي؟ زياتره خلك په دې آند دي چې د خلکو ترمنځ افهام او تفهيم يا ارتباطات د دغو سرګردانيو او ســتونزو اصلي سرچينه ده يعنې خلك نه شي کولای چې يو له بل سره په ښــه توګه مفاهمه وکړي او يا يو بل درك کړي. په لنډ ډول زياتره کســان نه شي کولای چې مصاحبه يا ديالوګ په اغيزمن ډول سرته ورسوي.

ډیالوګ څه ته وایي؟

د دوه یا ډېرو کســانو ترمنځ د افکارو، نظریاتو او احساســاتو بدلولو ته ډیالوګ وایي. معمولاً پــه اداراتو کې معلومات په عمودي توګــه د آمرینو یا نظارت کوونکو لخوا مامورینو یا ټیټ پوړو کسانو ته ورکول کېږي او یا برعکس د مامورینو لخوا آمرینو ته ورکول کېږي.

په اوس مهال کې کوشش کېږي چې معلومات په افقي ډول یعنې د ډیالوګ په طریقه تر سره شي.

په پرمختللو ادارو کې د (زه پوه نشــوم، یا پوه شــوم، ومې نه شــول کولای) هغه با ارزښــته جملې دي چې په مذاکراتو باندې منفي اغیزې کوي او په ارتباطاتو کې د اختلاف، دوه زړي توب او ناسمو پرېکړو لامل ګرځي.

بایــد ووایو چــې د کارونو په اجرا کــې د ناکامېدو ۹۰٪ علت د دواړو لــورو ترمنځ اختلافات دي چې د مذاکرې د قطع کیدلو او ناســم افهام او تفهیم له کبله منځته راځي او پاتې ۱۰٪ یې د موضوع په هکله د تخنیکي مهارتونو له نشتوالي څخه سرچینه اخلي.

د **خبرو اترو یا مذاکرې تعریف**

کوم شي ته مذاکره ویلای شو او څه ته یې نه شو ویلای؟

- مذاکره یوازې خبرو ته د مقابل لوري چمتووالي ته نه وایي.
- مذاکره یوازې په خپل موقف باندې ټینګار ته نه وایي.
- مذاکره یوازې امتیاز ورکولو یا اخیستلو ته نه وایي.

تاسو باید احساس ونه کړئ چې په مذاکره کې حتما بریالي شئ.

په مذاکره کې باید یو کس ګټونکی نه وي.

مذاکره د رابطې او باور له ایجاد څخه عبارت ده.

د یوې کامیابې مذاکرې لپاره لاندې مرحلې ضروري دي.

- د ارتباط د رامنځته کولو څرنګوالی.
- د افرادو د ضرورتونو د تشخیص څرنګوالی.
- د یوه بریالي شرط د لاسته راوړلو څرنګوالی.
- د ضرورتونو د پوره کولو څرنګوالي.
- د مذاکرې له نویو تخنیکونو څخه ښه ګټه اخیستنه.
- خپل بریالیتوب مو یقیني کړئ.

– د پایلو لاسته راوړل یقیني کړئ.
– یو بریالی حالت دې ته وایي چې هیڅ کس کوم شي له لاسه ورنه کړي.
– د مقابل لوري په قانع کولو کې آسانتیاوې رامنځته کوي.
– ستاسو په شخصیت کې په ځان باور پیدا کوي.
– له ستاسو سره مرسته کوي ترڅو داسې رهبري وکړئ چې نور خلك ستاسو پیروي وکړي.

د مذاکرې یا خبرو اترو پروسه په درېو پړاوُنو او شپږو قالبونو ویشل کیږي:

له مذاکرې نه وړاندې مرحله

لومـړی قــدم: پلان جوړونه او چمتووالی! په دې پړاو کې بایــد د مقابل لوري ټول فاکتونه او معلومات راټول شي او مذاکرې ته چمتووالی ونیول شي، له مقابل لوري سره پیژندګلوي پیدا شي او د مقابل لوري ځای معلوم شي او لمړیتوبونه تعین شي.

له کوم خنډ پرته د آســانې مذاکرې د ترسره کولو لپاره باید بدیل وړاندېزونه چمتو کړل شي او د مذاکــرې پــه ترڅ کې په تر ټولو غوره بدیل باندې توافق وشي تر څو دواړه لوري خپلو موخو ته چې له یادې شوي مذاکرې څخه یې لري، تر لاسه کړي.

دویمه مرحله: د مذاکرې په جریان کې.

دوهم قدم: د وینا تنظیم: په دې مرحله کې شخص باید خپله موضوع په جدي ډول بیان کړي او خپلې ګټې د اړتیاؤ پربنسټ مطرح کړي.

دریم قدم: د ا ساسي اړتیاوو بررسي کول: همدا شان اړینه ده چې د مقابل لوري په پټو دلایلو او واقعیتونو باندې پوه شــو او د مقابل لوري اســاسي اړتیاوې وڅېړل شي. کله چې د دواړو لورو ګټې سره په ټکر کې وي نوبه کار ده چې د مذاکرې د ښــه ترسره کیدو لپاره نورې لار ې چارې او تاکتیکونه په پام کې ونیول شي.

څلورم قدم: اصلاح انتخاب او مخکې له مخکې موافقه کول دا هغه مرحله ده چې د مذاکرې دواړه خواوې یکي خپل لومړني وړاندېزونه وړاندې کړي. په دې صورت کې په کار ده چې یو د بل وړاندېز ته غوږ ونیول شي. همداراز مذاکره کوونکي باید داسې یوه فضا رامنځته کړي ترڅو مذاکره یا خبرې اترې کنټرول شي او د همکارۍ فضا منځته راوړي.

پنځم قدم: د موافقتنامې ترتیب: دا هغه مرحله ده چې دواړه خواوې خپل موافقه لیك د یوه

ليکل شوي مکتوب او قرارداد په توګه ترتیب او تنظیم کړي.

درېیمه مرحله: له مذاکرې څخه وروسته.

شــپږم قدم: د مذاکرې تکرار: د مذاکرې تکرار له شــخص سره مرسته کوي ترڅو ښې پایلې تر لاسه کړي.

بناً شخص باید خپل یوڅه وخت دې ته ورکړي ترڅو د مذاکرې یوه برخه مطالعه کړي اوله ځا نه پوښــتنه وکړي چې (د دې مذاکرې غوره برخه کومه وه او څه په کې د پام وړ وو؟ او څه باید د مذاکرې په نورو برخو کې اصلاح شي.

لاندې عوامل په مذاکرې باندې اغیز کوي.

وخت:

- مذاکره څه وخت رامنځته کېږي؟
- څوک د څه شي اړتیا لري او څومره په ګړندۍ توګه اړتیا لري؟
- د مذاکرې مقابل لورى ته څومره وخت ورکړو؟

قدرت:

- آیا د مذاکرې دواړه خواوې له یو شان قدرت څخه برخمني دي ؟
- آیا دوى د دې احساس کوي چې یو لورى له زیات قدرت څخه برخمن دي؟
- آیا دواړه لوري رښــتینی صلاحیت لري یا داچې د هغو کســانو استازیتوب کولاى شي چې د صحنې شاته رول لوبوي.

معلومات:

- هرڅومره زیات معلومات چې په واك کې ولرل شي، غوره ده.
- مقابل لورى څه غواړي او ولې؟
- د مقابل لوري فکر او هدف څه دى؟
- تاسو څه غواړئ او ولې؟

ولې د یالوګ یا خبرې اترې باید وکړو؟

د لاندې لاملونو په پام کې نیولو سره کولاى شو چې په پوره مهارت او اغیزمنه توګه ښه دیالوګ یا خبرې اترې تر سره کړو:.

۱. د کارکوونکو، همکارانو، مراجعینو او ځان لپاره د خبرو اترو زمینه برابرول.

۲. د غوره کاري چاپېریال چمتوکول.

۳. یو د بل تر منځ د تفاهم او درک زمینه برابرول او د اضافه ګویې او سوؤ تفاهم لیرِوالی.

۴. د کارکوونکو د شخصي تحرک لپاره د آزادۍ فضا رامنځته کول.

۵. د دواړو لورو ترمنځ د ښو اړیکو د ساتلو زمینه برابرول.

۶. په اداري چارو کې د کارکوونکو د ونډې اخیستلو د سیستم تطبیق.

۷. د ستونزو او مشکلاتو په ډاګه کول او د هغوی د رامنځته کیدو دعلتونو څیړل.

۸. مسولیتونوته ځان رسول او له کارکوونکوسره ارتباطات.

۹. له مختلفو طبیعتونوسره توافق کول.

۱۰. د ټولو زیعلاقه اړخونو لپاره د مشترک عملیاتي مسیر یا مشې طرحه کول.

په خبرو اترو یا دیالوګ کې پورته لاملونه په پام کې نیول د غوره پژندګلوي او د ځان لوري ته د مقابل لوري د علاقې د جلبولو زمینه برابروي.

که ونډه وانخلو څه به رامنځته شي؟

که افهام او تفهیم د دیالوګ یا خبرو اترو په شکل تر سره نه شي نوپه هغه صورت کې (منولوګ) یــا خــبرې یو اړخیزه بڼه غوره کــوي او د چوپتیا حالت رامنځته کیږي. په بــل عبارت د یالوګ په حقیقت کې د مقابل لوري د افکارو یا نطریاتو ظاهرولو څرګندولو او یا د دوه یا زیاتو کســانو د احساساتو بیانولوته وایي.

د د یالوګ اصلي هدف د خلکو د ضرورتونو او ستونزو درك كول دي چې په پایله کې یوه هوسا او ارامه فضا رامنځته کیږي.

د دیالوګ برعکس ټکی یو اړخیزه خبرې دي چې (مونولوګ) ورته ویل کیږي او منولوګ طبیعتا آمرانــه بڼه لري. په بل عبارت منولوګ یو اړخیزې خبرې دي چې د اورېدونکي لخوا ورته هیڅ ډول ځواب نه ویل کیږي او ستونزې یې پرخپل ځای پاتې کیږي.

په دیالوګ کې تاسو دوه اړخیزې خبرې کولای شي حال داچې په منولوګ کې یو اړخیزې خبرې کیږي.

د موضــوع د غــوره وضاحت په موخه هغه پړاوونه خبرو چې د منولوګ په شــکل وي او په راتلونکي کې دیالوګ شکل غوره کوي.

رول پلې----- Role play (رول لوبول)

لومړی حالت

سـهوه یا تیروتنه په څه کې ده؟ احمد د یوې نوې رامنځته شـوې سوداګریزې ادارې مشر دی چـې پنځـه او یا کاریګر لـري، بناءً هغه غواړي چـې د خپلو درېو ځانګو مشران د پوښـتنو لپاره راوغواړي. (د دوی تر منځ خبري آترې د لاندې محاورې په شکل سرته رسیږي).

احمد: سـهار مو په خیر: لکه چې تاسـو ته په مکتوب کې هم ولیکل شول، زموږ د نن ورځې بحـث د کارکوونکـو د حاضرۍ پـه اړه دی، لکه څرنګه چې مو هغه بلـه ورځ حاضرې وکتله، نو ومـو لیدل چې ډېر کارکوونکي غیرحاضر دي چې یوه سـتونزه ګڼل کیـږي، بناء تصمیم مې ونیوه چـې متحدالمال مکتوب چمتـو کړم او په راتلونکې اونۍ کې د معـاش د توزیع په وخت کې هر کارکوونـکي تـه ورکړل شي او دا ورته په ډاګه شي چې د هرې ورځې په مقابل کې د ډاکټر یا بل چا د تصدیق پرته د غیر حاضرۍ په صورت کې قطع معاش کیږي.

زه عقیـده لـرم چې د سـتونزي د هوارولو پـه موخه دا یوه غـوره لاره ده او تاسـو باید تر کارکوونکو د مخه په دغه موضوع باندې ځانونه پوه کړئ.

زه د دغه امر د پلې کولو په برخه کې له تاسو څخه مننه کوم.

ستونزه

د پورتنـۍ اداري غونـډې چلنـد په دکتاتوري او آمرانه شـکل وه چې تقریبا یـو اړخیزه او د منولوګ په ډول ترسره شو. کولای شو پورتنۍ ذکرشوې قضیه په بل شکل یعنې برعکس ترسره کړو یعنې اوس یې د دیالوګ په شـکل ترسره کوو (محمود، رئیس، ضیا، اسـد اومریم د یوې موسسـې مدیران دي).

دویم حالت

محمود: سـهار مو په خیر، فکرکوم چې د مجلس په اړه مو یادداشـت نیولی دی. په پام کې ده چـې پـه یوې مهمې موضوع باندې بحث وکړو. کله چې مې یاد داشـت مطالعه کړ موضوع راته ډېره مهمه ښـکاره شـوه خو اوس په دې پوه نه یم چې اصلي ستونزې مو چیرته دي، د حاضرۍ د کتاب په کتوسره ښـکاري چې په دې څو اونیو کې د غیرحاضرانو شمیر زیات شوی دی، نه پوهیږم چې همکاران د دې علت په څه کې ویني او څه فکر کوي.

ضیا: رئیس صاحب ستاسو نظر کاملآ صحیح دی ماته هم همدا اندېښنه پیدا شوي، موږ هغه

بله ورځ په خپلو کې په دې اړه خبرې وکړې ترڅو دستوزې اصلي علت معلوم کړو.

اســد: د هغې سروې پربنســـټ چې موږ ترسره کړې راته معلومه شــوه چې دنورو موسسو په پرتله زموږ د کارکوونکو معاشونه کم دي نوبناء زه غواړم.

مریم: زه داسد جان له خبرې سره بالکل موافقه یم او همداراز وینم چې زموږ ځینې کارکوونکي شــکایت کوي چې د نورو موسســو په پرتله د دوی آسانتیاوې کمې دي نو که کارکوونکي خوښ نه وي، زمــوږ پــه کار به منفي اغیزې وکړي، هغه کارکوونکي چــې زما په دفتر کې دي له هغوی سره تماس نیسم او د هغوی د غوښتنو په اړه ورسره خبرې کوم او تاسوته به یې نتیجه ووایو.

محمود: موضوع په زړه پورې ده زه ددې ستونزو له یوې څخه هم خبر نه یم، ښه ! معاش او سهولتونه په ځینو ځانګو کې یو علت دي، ګوروچې نورعلتونه څه دي.

مریــم: هو ! موږ پــه خپلو کارونوکې دومره مصروف وو چې اصــلا د یوه ګروپي کار رامنځته کولوته مو پام نه وو، شاید د خپلو کارونو په اړه یوه کوچنۍ اونیزه چاپ کړم.

ضیا او اسد. مریم جانې ستا نظر ډېر ښه دی !

ضیــا: که همکارانو ته د منلو وړوي زه غــواړم چې د ځینو نظریاتو تطبیق کولوته لاس په کار شــم، سره له دې چې زه یو لیکونکی نه یم خو بیاهم د یو شــمیر ژورنالســتانو په مرسته یو شمېر علمي او فرهنګي موضوعات، مرکې، کیســې، انتقادونه او وړاندېزونه راټولولای او چاپ ته چمتو کولای شم، ما دغې دندې ته وګمارئ.

محمود: ښــه نظر دی، زه ستاســو له ټولو همکاریــو څخه مننه کوم او ضیاجانه! زه ستاســو لومړنۍ چاپي اونیزې ته سترګې په لاره یم او اداره هم باید په دې اړه مرسته درسره وکړي، دا کار شاید د کارکوونکو عزم قوي کړي او د یوې ښې ګروپي فضا په رامنځته کولو کې مرسته وکړي چې اوس یې نه لرو.

اســد جانه د معاشــاتو مســله مو ستاســو شــعبې ته ځانګړې کړه او مریم جانه به په نورو موضوعاتو لکه د کارکوونکو لپاره په ځانګړیو پروګرامونو او نورو کار وکړي.

د کارکوونکــو د غیر حاضرۍ علتونه مې تر یوه ځایه درك کړل، په دې اړه ستاســو د بشــپړې همــکارۍ څخــه یوه نړۍ مننه کــوم، زه علاقمند یم چې د همکارانو ترمنځ د دندو د ویشــلو په جریان کې اوسم.

آیا ستاسو سره کومه بله موضوع هم شته چې بحث ورباندې وکړو؟ ښه ګرانو همکارانو اوس همدومره بس دي. مننه.

ارزيابي

دویـم برخـورد یا مرحله د دیالوګ یوه ښـه بیلګه وه چې په هغه کې وضاحت.، د اشـخاصو ترمنځ د افکارو تبادله، لیدل کیږي اوهمدارنګه لیدل کیږي چې د مجلس ټول غړي پوره علاقمندي لري او په بحثونو کې یې په پوره ډول برخه اخیستې وه.. افکار، نظریات، احساسات هریو په خبرو اترو بدلیږي او په موضوع باندې د بشپړې پوهیدنې لامل ګرځي. د احمد د روش په خلاف چې په لومړنۍ مرحله کې بیان شوه، چې په هغې مرحلې کې د منولوګ سیستم وه یعنې په هغه مرحله کې احمد غوښـتل چې تر خپل لاس لاندې مدیران په دې وپوهوي چې یوازې د هغه په نظریاتو ځان پوه کړي او نور کسان د هغه د امرلاندې وي او امریې واجب التعمیل وي.

په دویمه مرحله کې محمود د موسسـې د رییس په توګه یو دوسـتانه برخور د وکړ، په دغه دوسـتانه برخوردیاعمـل کې یوه ازاده فضا لیدل کیږي چې احساسـات، نظریـات او دوه اړخیزه مفکورې په بشپړ ډول پکې بیانیږي.

په دغه عمل کې لیدل کیږي چې کارکوونکي د موسسې د رییس احترام او ادب کوي او د دواړو خواوو ترمنځ یعنې هم د رییس او هم د کارکوونکو ترمنځ د ښواړیکو د رامنځته کیدو لامل ګرځي چـې هرکارکوونکی د یوه اغیزمن او موثـر کارکوونکي په توګه د یوې منظمې رهبری تر امر لاندې خپله دنده سرته رسوي.

د محمود ګروپ یوه ښه فضا رامنځته کړه چې په ښه توګه خبري اتري او سوال او ځواب پکې تر سره کیږي.

اصلا انسـاني اړیکې په توازن او راکړې ورکړې باندې استواري دي، نو که چیرې دغه جریان یو اړخیزه وي انساني عادي روابطو ته زیان اوړي او اغیزمن کیږي.

څرنګه کولای شو له هیجاني حالاتو څخه ځان وژغورو؟

کلـه چې په مذاکراتو کې هیجـاني حالت رامنځته کیږي، باید دواړه خـواوي له ضرورت پرته خـبري اتري وکـړي او ټول موضوعات په منځ کې واچوې چې په نتیجه کې دواړه خواوې د راحت او ارامۍ احساس تر لاسه کوي چې د مذاکرې د موفقیت لامل ګرزي.

معنـی لرونکي ویل او اورېدل: د افـکارو او نظریاتو د تبادلې هغه ډول ته ویل کیږي چې په بې پرې توګه د دوه یا زیاتو کســانو ترمنځ رامنځته کیږي او د دې لامل ګرځي چې دواړه خواوې په مذاکره کې اضافي خبري شـاته وغورځوي او هدف ته ورسـیږي، نوهمدا سبب دی چې د دواړو خواوو ترمنځ د ښـو اړیکو اوراحت سـبب ګرځي. دې هدف ته رسـیدل یوازې هغه وخت شونی کیږي چې بې پرې یا بې ریا او له کړکیچ څخه پرته ویل او ریدل تر سره شي.

یــو هیجــاني حالت په خپل سر له منځه نه ځي، ځینې وخت ممکن هیجان یو څه ضعیف شي چې دغه د هیجان د له منځه وړلو تر ټولو غوره موقع ګڼل کیږي. له هیجان او عصباني کیدلو څخه د خلاصون یوازې یوه لار شتون لري چې له ډیالوګ، اوریدلو او ویلو څخه عبارت دي.

لکه مخکې چې وویل شــول هغه وخت ښــه انســاني روابط رامنځته کیږي چې توازن په کې مراعات شــوی وي. د هر زیعلاقه لوري د علاقې او دلچســپۍ نشتوالی د بل کس په واسطه نه شي جــبران کیدلای. یوه علاقه چې پــه هره اندازه ځواکمنه وي، په هماغه اندازه کمزوري هم لري، نو پــه هره اندازه چې په مذاکره کې ونډه متوازنه وي، روابط هم په هغه ډول غښــتلي وي او غوره امکان وي چې ستونزې او مشکلات حل اوفصل او له منځه ولاړ شي.

ولې افراد ارتباطي کړنلارو ته لومړیتوب ورکوي

موږ په داسې نړۍ کې ژوند کوو چې ارتباطاتوته په کې ډېره اړتیا لیدل کیږي، هغه څه چې حقیقت لري دادې چې هیڅوك نه شي کولای د نورو له مرستې څخه پرته خپلې اړتیاوې پوره کړای شي. نوهغه پوښــته چې اوس مطرح کیږي داده چې څرنګه کولای شــو له نورو سره اړیکې ونیسو، د ورته ارتباط د ټینګولو لپاره کوم کارونه سرته ورسوو

له نورو سره په خبرو کې باید له ډېرې نرمې ژبې څخه کارواخلو اوله زشت عمل او خبرو څخه ډډه وکــړو. که مــوږ په خپلو خبرو کې له نرمۍ څخه کار واخلو او ښــه اخلاق وکاروو، نو په زړه پورې نتیجې ته به ورسیږو.

ځینې فکر کوي چې ارتباط یوازې خبرو کولو، لیکلو او یابحث کولوته وایي چې د ارتباط مهم عناصر هم دي، خو په حقیقت کې ارتباط هغه رفتار ته ویل کیږي چې له ځان سره پیغام ولري او دمقابل اړخ له لوري درك شي. دا که شــفاهي وي که غیر شفاهي، ناڅاپي یا غیر ناڅاپي، قصدي یا غیرقصدي وي، خو مهمه دا ده چې د پیغام اخســتونکي له لوري درك شي تر څو د ارتباطي پیغام جنبه پیداکړي. د پیغام نه درك کیدل رابطه ځنډوي.

له نورو سره د اړیکو د غښتلي کېدو لارې چارې

– **اخلاص اورښــتینولي:** باید هڅه کړو چې له نورو سره په اړیکو کې صادق او رښــتیني او په خپلو خبرو کې رښــتیا ویونکي و اوســو او له هر ډول نامعلومو خبرو ډډه وکړو. که د خبرو په ترڅ کې خپل هدف په روښانه ډول بیان نه کړو مقابل لوري ته اندښنه پیدا کیږي. .

– **خپل احساســات بیانول:** موږ باید خپل احساســات بیان کړو، کوښښ وکړو هغه احساسات چې په ژوند کې ئې لرو له خپلې کورنۍ سره شریك کړو حتی که د هغوی د اندیښــني لامل هم

وګرزي که چیرې وغواړو، له مقابل لوري سره ښــه ارتباط او همغږي ولرو، نوباید خپل احساســات له هغه سره شریك کړو. که چیرته له خپل ارتباطي کس سره په کومه مسله باندی ستونزه ولرو، په کار ده چې هغه ستونزه په چټکه توګه له منځه ولاړه شي، که چیرته ورته کوچنۍ ستونزه د زیات وخت لپاره پاتي شي نو امکان شته چې د خفګان او د اړیکود پرې کیدلو لامل وګرزي.

– **مشــابه ټکي او مشترکه زمینه:** باید د یوې مشترکي زمیني لټون وشي. کوښښ وکړو چې زموږ په ارتباطاتو کې داســې ټکي وکاروو چې مشــترك وي. که چیرې وغواړو چې مقابل لوری درك کړو، نو په کار ده چې چاري او امور د هغه له نظره و وینو. همدغه مشترك ټکي دی چې زموږ په منځ کې یووالی رامنځته کوي او په مرسته یې تفاهم صورت مومي.

مثال: زه ا و ته دواړه داغواړو. .

– **د افرادو د روحي سیستم پیژندل او له هغوی څخه تقلید کول:** د دې کار لپاره باید افرادو ته په ځیر سره و کتل شي او د هغوی خبرو ته ښــه ځیر شــو او وګورو چې مقابل لوري له څه ډول کلماتو څخه کار اخلي، په دې صورت کې له ورته کلماتو څخه کار اخستل کیږي او د سترګو حرکات باید له فکري چلند سره ورته وي.

– **د خپل نفس د عزت پیاوړي کول:** د خپل نفس د عزت ســاتلو لپاره باید همیشــه ښــه فکر ولرو او د خلکو ترمنځ د رامنځته شوو کړکیچونو په حل کې باید ښه پرېکړه او د اصلاح فکر وکړو. چې په دې توګه ارتباطات غښتلي کیږي.

– **چوپ پاتې کیدل:** چوب پپاتې کیدل په ارتباطاتو کې یو اعجازي پیغام دی او د ارتباطاتو له مهمو اړخونو څخه دی خو په دې شرط چې پیغام ولري. چوپ پاتې کیدل کولای شي د انســانانو ترمنځ عشق، رضایت، همغږي او احساسات ولیږدوي.

– **پــه موعظه کې عدم افــراط:** موعظه کولای شي په روابطو کې افراطې جنبه ولري. موږ باید هڅه وکړو چې داعتدال حد وســاتو او خپلو خبرو ته په ارزش قایل شــو او که چیرته نظر را څخه و پوښتل شي باید نظر څرګند کړو.

– **وخــت او موقــع پیژندل:** باید وپوهیږو چې کوم وخت شــوخ او څه وخت جدي واوســو، هیڅکله مقابل لوری له لاسه ورنکړو او له هغو کلمو او جملاتو څخه کار وانه خلو چې له اخلاقي او فرهنګي پلوه مناسبې نه ويې. شوخي کول باید په خاص موقعیت او وخت کې تر سره شي.

– **پــه مناســب ډول مخالفت کول: باید زده** کړو چې څنګه لــه کړکیچ او اخ و ډب څخه پرته

خپـل مخالفت څرګند کړو. جر او بحث معمولا د غږ له پورته کولو، چيغ او فرياد، قهر او غسـې سره مله وي. بحث او جنجال تر ډېره ځايه د دخيلو غاړو په سـلوک او شـخصيت پورې اړه لري. زياتـره خلـک افراطي روحيه نه لري نو به دې توګه د خلکو په مقابل کې له اهانت اميزه الفاظو او کړنو څخه کار نه اخلي. څوك چې وغواړي تاسو ته غوسه درولي، نو په ځواب کې يې بايد تاسو برعکس يعنې ښه عکس العمل وښيئ.

– **د قـول او عمل يوالی:** کوښـښ وکړئ چې قول او عمل مو سره يـو ډول وي، کله چې موږ خپلو خبرو ته ارزښت ورنه کړو، نو له نورو څخه ځه تمه ولرو چې زموږ خبرو ته احترام وکړي. کله چـې د يـوه کار د تر سره کولو ژمنه وکړو نو په کار ده چې هغه کار په سـمه توګه تر سره کړو، خـو کـه چيرته د هغه د تر سره کولو ځـواک او وړتيا و نه لرو، نو لازمه نه ده چې د تر سره کولو ژمنه يې وکړو بلکې په څرګند ډول ويلای شـو چې موږ د دې کار د تر سره کولو توان نه لرو. خو يادونه کيږي چې له خلکو خاصتاً له ارتباطي کسـانو سره مرسـته او د هغوی لپاره د ځينې کارونو تر سره کول له دې سره مرسته کوي تر څو له هغوی څخه بشپړ او دقيق معلومات تر لاسه کړو.

د ارتباط دوه اسـاسي عوامل هماغه درک کيدل او درک کول دي، ژوند کومه داسـې سـيالي او مسـابقه نده چې يوازې تاسـو يې ګټونکي پاتې شي، بلکی په کار ده چې له هر کس سره داسـې سـلوک او چلند اختيار شي چې په هغوی باندې هم د دغې مسـابقې د ګټلو پيرزوينه ولرل شي او د برياليتوب احسـاس وکړل شي. د ژوند په ورته ډګر کې د يوه بايلل او د بل ګټل د ژوند د نظام لپاره اړين حقيقت ګڼل کيږي. خو بايد و ويل شي چې له يو چا سره مرسته کول په ارتباطاتو باندې غـوره تاثير لري او په دې توګه شـوني ده چې د نـورو خلکو زړونو ته لار پيدا شي او په اړيکو کې غښتلتيا را منځته شي، له هغوی څخه تجربه تر لاسه شي.

د اووم ځپرکي لنډيز

په حقيقت کې ډېر انسانان نه شي کولای چې ديالوګ يا خبرې اترې په اغيزمنه توګه سرته ورسوي.

خبرې اترې ددوه يا زياتو کسانو ترمنځ د افکارو، نظرياتو او احساساتو له بيانولو څخه عبارت دي.

ولې د يالوګ يا ګفتګو ترسره کوو؟

که په ډيالوګ کې ونډه يا برخه وانخلو څه رامنځته کيږي؟

کلــه چــې افهام او تفهيم يا ويل او اوريدل د ديالوګ پــه ډول ترسره نه شي، نو مونولوګ يا يو اړخيزي خبرې ورته ويلای شو.

څرنګه کولای شو د هيجاني حالاتو مخنيوي وکړو؟

کله چې يو هيجاني حالت را منځته کيږي، طرفينو ته په کار ده چې په ارامه توګه يو له بل سره مجلس ته دوام ورکړي، له هيجاني نقطي څخه څنګ وکړي او عمومي موضوعات را منځته کړي

اوريدل او ويل، ګفت وشــنود د دوو يا زياتو کســانو تر منځ هغې مکالمي يا خبرو اترو ته ويل کيږي چې افکار او نظريات پکي تبادله کيږي.

د اووم څپرکي پوښتنې

۱- په حقیقت کې ډېر انسانان نه شي کولای چې یو دیالوګ یا خبرې اترې په اغیزمنه توګه سرته ورسوي.

الف – دیالوګ یا خبری اتری   ب – په ادارو کې لویې ستونزې

ج – معنی لرونکي ویل او اوریدل   د – هیڅ یو.

۲- .... د دوو یا زیاتو کسانو ترمنځ د افکارو، احساساتو او نظریاتو له تبادلې څخه عبارت دي.

الف – دیالوګ   ب – خبرې اترې

ج – الف وب   د – په ادارو کې لویې ستونزې.

۳- ۳- که دیالوګ یاخبرې اترې ترسره نه شي نوپه هغه صورت کې ورته. ..... ویل کیږي.

الف - منولوګ   ب- دیالوګ

ج- پیغام   د – هیڅ یو

۴- ۴- په یوه دیالوګ کې د احمد ترسره شوی عمل یو. .... عمل دی

الف – آمرانه او یا دکتاتورانه عمل دی   ب- یو بریالی او اغیزمن دیالوګ دی

ج- بریالی   د – ب او ج صحیح دي

۵- ۵-د دوو یا زیاتو کسانو ترمنځ د افکارو بې ریا او بې غشه تبادله له. ..... څخه عبارت دی او د دې لامل ګرځي چې د مذاکرې دواړه خواوې په واقعي ډول یو بل درك کړي.

الف – معنی لرونکي ویل او اوریدل   ب – ناموفق یا ناکام ویل او اوریدل

ج – منولوګ   د – هیڅ یو

۶- ۶- په. ... کې باید د مذاکرې دواړه خواوې په بشپړ ډول له اړتیا پرته یو له بل سره خبرې وکړي.

الف – معنی لرونکي ویل او اوریدل

ب – څرنګه کولای شو له حیرانوونکي موقعیت څخه ځان وساتو

ج – په ادارو کې لویې ستونزې   د – ب اوج صحیح دی

اتم څپرکی

د ارتباطاتو فرهنګ

ټولیزه موخه:

د فرهنګ پیژندل او څو فرهنګونوته کتنه.

د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې له محصلینو څخه تمه کیږي چې:

- له هغو کسانو سره د ارتباط نیولو طریقه زده کړې چې مورنۍ ژبه یې له موږ سره فرق لري.
- مهمو پوښتنو ته د ځواب ویلو طریقه زده کړي.
- په یو معین وخت کې له اوږدو او پچیده توضیحاتو څخه ډډه وکړي
- د ارتباطاتو پروسه تشخیص کړای شي.

د ارتباطاتو فرهنګ

د ارتباطاتــو فرهنګ: معمولاً کله چې د فرهنګ په هکله خبرې کیږي د (ملیت) مفهوم مو په ذهن کې ګرځي راګرځي. هغه څوك چې په یو ځای کې پیدا کیږي او هلته ژوند کوي د هغه ځای له رسم او رواج سره آشنا ګڼل کیږي.

د مثال په توګه، افغاني، پاکســتاني او یا ایــراني اصطلاحات په ملیت باندې اطلاق کیږي. باید و ویل شي چې ملیت د یو فرهنګ جز دی او د فرهنګ نور اجزاء په لاندې ډول دي:

د یوه هیواد ســیمه، مختلف مذهبونه، مختلف ســیاسي فعالیتونه، ټولنیز، اقتصادي او سیاسي اړخونه، جنسیت، سرګرمي، د کورنیو حالت او څرنګوالی.

د فرهنګونو ترمنځ ارتباطات

که تاســو له هغه چا سره کار کوئ چې مورنۍ ژبه یې له تاســو سره فرق لري نو لاندې ټکي په پام کې ونیسئ.

أ. له اوږدو او پیچلو توضیحاتوڅخه ډډه وکړئ.

ب. جملې او عبارتونه په لنډ ډول بیان کړئ.

ج. مقابل لوري ته ووایۍ چې آیا چمتو یاست، پوښتنو ته ځواب ووایي.

د. له هغه وغواړۍ چې ستاسو جملې په خپله ژبه تکرار کړي ځکه که ستاسو په ژبه یې تکرار کړي امکان لري چې یوازې عبارات حفظ کړي او پیغام ته ځیر نه شي.

ارتباط او فرهنګ یو له بل سره مستقیمې اړیکې لري.

فرهنــګ له هغــې ټولیزي مجموعي څخه عبارت دی چې شریك نظام، تعبیر او تفســیر ولري، فرهنګ هغه نرم افزار دی چې د شخص سخت افزار ته د عمل قدرت وربخښي.

تاسو د هغو افرادو خوی، خاصیتونو، اعمالو، عادتونو او نور کړو وړه پیژنئ چې په یوه سیمه کې ژوند در سره کوي؛ نو دا ستاسو د پوهې لپاره ښه بېلګه ده چې د ارتباطاتو په واسطه یو د بل د پیژندګلوي امکان را منځته کوي.

کله چې تاســو له یو داسې شخص سره مخ شــی چې هیڅ فرهنګي ارتباط ورسره نه لري او یا ډېر کم ارتباط ور سره لرئ، نو دغه ارتباط ته فرهنګونو ترمنځ ارتباط بلل کیږي.

د مثال په توکه، که یو جاپانی د یو ایټالوي په اړه کم معلومات لري او یا ایټالیایي چې د جاپاني په اړه یوڅه معلومات ولري، نو کله چې دوی په خپلو کې ارتباط نیسي، نو خپل منځي ارتباط ورته ویل کیږي. کله چې د مختلفو فرهنګونو او مختلفو سیمو خلك یوله بل سره ارتباط نیسي نو د دوی ترمنځ د مختلفو فرهنګونو له امله په ارتباطاتو کې ستونزي رامنځته کیږي.

څو مختلف فرهنګونه

د څــو فرهنګونــو اصطلاح هغې ټولنې تــه ویل کیږي چې له مختلفــو فرهنګونو څخه جوړه شوې وي.

د امریــکا متحده ایالات هغه هیــواد دی چې څو فرهنګونه پکي شــته چې علت یې بیلابیل مذهبونه، ادیان او نژادونه دي.

افریقائي، هســپانوی، امریکائی، آیرلندي او داســې نور پراخ او ګډ فرهنګونه دي، ځکه په ورته جوامعو کې د فرهنګ او کلتور قلمرو خورا پراخ دی. نو په دې توګه ویل کیږي چې په ورته ټولنو کې متدین او بې دینه کسان هم شامل دي.

د ارتباطاتو پروسه

موږ د عقل لرونکو او باشـعوره موجوداتو په توګه کولای شو چې په خپله خوښه له نورو سره اړیکې ټینګې کړو یعنې هغه ټولنیز اطلاعات چې په واك کې لرو، سمبول یا نښانه ورته وټاکو ترڅو خپل مفهوم ته لاس رسی پیدا کړو. دغه سـمبولونه ممکن حروف، کلمات، اعداد او یا نور څیزونه وي. موږ کولای شو د راتلونکو حالاتو وړاند وینه وکړو، د هغوی لپاره پلانګذاري وکړو. موږ کولای شـو اطلاعات ذخیره کړو او د اړتیا په وخت کې ترې استفاده وکړو. د اړیکو درلودل موږ ته وړتیا راکوي چې اصوات یا غږونه په یوه پیچلي ترکیب کې سره یو ځای کړو او شیان او پېښې ورباندې توصیـف کړو. کله چې موږ لـه نورو سره اړیکې پرانیزو موږ په حقیقت کې رمز ګذاري کوو. موږ پېښـې او انګېزې اخلو او د پیغام شـکل تر ي جوړوو د ابتدایي علایمو له سیسـتم څخه د جوړ شـوي کانال (پنځه ګونو حواسـو) له لارې یې هغه کس ته انتقالوو چې د ورته سیستم په واسطه پیغام اخسـتلای شي. موږ خپل احساسات د کلامي او غیر کلامي علایمو له لارې څرګندوو. ممکن تاسو و وایاست چې کوم زنګ اورم او یا پلانی شي نرم دی، دا ټول د غیر کلامي اړیکو بېلګې دي.

همدا شـان ځینې داسې انګیزې شته چې تاسـو په غیر کلامي توګه ځواب ورکوئ. د مثال په توګه که چیرته تاسو په ګرم شوي منقل باندې لاس کیږدئ، په ګړندۍ توګه له هغه څخه لاس لرې کوئ او ممکن له سـترګو څخه مو څو څاڅکي اوښـکې هم توی شي. د لاس پورته کول او له سترګو څخه د اوښکو تویېدل غیر کلامي ارتباط دی

د ارتباط د بر قرار کوونکي کس ادراکات

ستاسو ادراکات (ستاسو نړۍ لید) له ارتباطي محرک څخه د تفسیر او تعبیر له څرنګوالي څخه متاثره کیږي. زیاتره عوامل چې تاسـو یې تشـکیلوئ ستاسـو له کلتور، نړۍ لید، ارتباطي مهارت، فزیکـي او عاطفي وضعیت، تجربې، لیدلوري، انتظاراتو او توقعاتو څخه عبارت دی. د دې امکان شـته چې د یوې ماجرا دوه شـاهدان یا لیدونکي د موضوع او واقعیت په اړه دوه بېلابېل نظرونه ولري او په بېلابېل ډول یې شرحه کړ.

د پیغام منبع

دارتباط پروسـه هغه وخت پیلیږي چې منبع په ناڅاپي یا غیر ناڅاپي ډول د یو ي انګېزې له امله تحریك شي. په دې صورت کې یو فرد خپلې حافظې ته د پیغام اسـتولو اړتیا درک کوي او د کلامي یا غیر کلامي رمز په واسطه یې د اړتیا په وخت کې نورو کسانو ته انتقالوي.

مجرا

د ارتباط د پروسې په یوه پړاو کې، پیغام رمزي شکل غوره کوي او له یوه یا څو کانالونو څخه تیریـــږي. په ارتباط کې څېره په څېره یاد شـــوي کانالونه پنځه ګـــوني حواس دي. د مثال په توګه د لیدلو او اوریدلو له حســـونو څخه د خبرو او غـــوږ نیولو په وخت کې ګټه اخلو، خو امکان لري د څیرې په څیرې ارتباط نیولو په ځای د الکترونیکي وسیلې لکه تلیفون، او تلویزیون څخه کار واخلو او کله هم کولای شو له فزیکي تماسونو څخه په استفادې سره شخص ته پیغام ولیږو. مثلا د یو چا په اوږه لاس کیښودل چې په دې حالت کې د لامسې له حس څخه ګټه اخلو.

د اتم څپرکي لنډيز

کله چې د فرهنګ په هکله خبرې کيږي، د مليت مفهوم مو په مغز کې ګرځي راګرځي.

هغه څوك چې په يوځاى کې ژوند کوي د هماغه ځاى له رســم او رواج سره آشــنا کيږي او د هغوى په اړه فکر کولاى شي.

د فرهنګونو ترمنځ د ارتباط په صورت کې او يا دا چې تاســې له يو داســې کس سره کار کوئ چې مورنۍ ژبه يې ستاسو له مورنۍ ژبې سره توپير لري بايد لاندې ټکي په پام کې ونيول شي:

أ. له پيچلو او اوږدو توضيحاتو څخه ډډه کول

ب. د هر نامعلوم دليل په صورت کې د هرې پوښتنې په مقابل کې ځواب ووايې.

ج. له هغه څخه وغواړئ چې ستاسو جملې په خپله ژبه تکرار کړي.

د ارتباط نيوونکي کس ادراکات

ستاسو ادراکات له ارتباطي انګېزو څخه ستاسو په تعبير او تفسير پورې اړه لري.

څــو فرهنګونه: يــوه ګڼ کلتوريزه ټولنه هغــه ټولنې ته ويل کيږي چې لــه مختلفو فرهنګي ګروپونو څخه جوړه شوي وي.

منبــع او پيغــام: د ارتباطاتو پروســه هغه وخت پيل کيږي چې په ناڅاپــي يا غيرناڅاپي ډول ستاسوفکر تحريك شي.

مجرا: د يوه رمز ګذاري شــوي پيغام د اړيکې پروســه ده چې له يوه يا څو کانالونو څخه عبور کوي. په ارتباط کې ياد شوي کانالونه له پنځه ګونو حواسو څخه عبارت دي.

د اتم څپرکي پوښتنې

۱- په معمولي ډول کله چې د فرهنګ په هکله خبرې کيږي د. ... کلمه زموږ په ذهن کې ګرځي.

الف – صنعت ب – هيواد

ج – مليت د – هيڅ يو

۲- کله چې تاسو له يو داسې کس سره په اړيکه کې کيږئ چې يا خو هيڅ فرهنګي علاقه ورسره نه لري او ياپې ورسره لرئ، خو دغه اړيکه کمزورې فرهنګي اړيکه ده، نو دغه ارتباط عبارت دی له:

الف د فرهنګونو ترمنځ اړيکې ب- منبع اوپيغام

ج – مجرا د – ب او ج

۳-.... هغې ټولنې ته ويل کيږي چې له څو مختلفو فرهنګي ټولنو څخه جوړه شوې وي.

الف – د فرهنګونوترمنځ اړيکه ب – څو فرهنګونه

د – منبع اومجرا د- هيڅ يو

۴-د. .... اړيکې پروسه هغه وخت پيل کيږي چې په ناڅاپي ډول يو عمل ترسره کړي او دهغه فکر ورته وهڅول شي

الف – منبع اوپيغام ب – مجرا

ج – ادراکات د – د فرههنګونو ترمنځ

۵-د. .... له امله د يو پيغام د ارتباط پروسه د رمز په شکل ترسره کيږي او له يوه او ياڅو کانالونوڅخه تيريږي.

الف – منبع ب – پيغام

ج – مجرا يا کانال د – مليت

۶- له اوږدو او پيچلو توضيحاتو څخه ډډه وکړئ چې دا ارتباط لري د:

الف – د فرهنګونو ترمنځ اړيکه

ب- هغه ته ووايې چې چمتودې ستاسو پوښتنو ته ځواب ووايي؟

ج – جملې يې په خپله ژبه بيان کړئ د- الف، ب او ج صحيح دي

نهم څپرکی

د پوښتنې کولو تخنیکونه

ټولیزه موخه:

په پوښتنه کولو کې د هغو تخنیکونو زده کول تر څو وکړای شو هغه معلومات ترلاسه کړو چې اړتیا ورته لیدل کیږي.

د زده کړې موخې: د دې فصل په پای کې به محصلین وکړای شي لاندې وړتیا تر لاسه کړي:

- له فصاحت او بلاغت سره جوخت د ارتباطاتو پروسه تنظیم کړای شي.

له لاندې تخنیکونو څخه استفاده کول له تاسو سره مرسته کوي تر څو هغه معلومات تر لاسه کړئ چې اړتیا ورته لرئ. په ورته حال کې ورته تخنیکونه تاســو ته وړتیا درکوي چې وینا او خبري هغه لوري ته سوق کړئ چې ستاسو خوښه وي.

په دې ځای کې د معلوماتي او تخنیکي پوښتنو په هکله بحث کوو:

معلوماتي پوښتنې		
د پوښتنې ډول	مشخصات	مثالونه
محدودې پوښتنې	هو او نه پوښتنې	آیا زما دفتر ته به راشې؟
	متقابلې پوښتنې	آیا تاسو ښۍ خواته راځئ یا ګیڼ خوا ته؟
پرانستې یا ښکاره پوښتنې	هغه پوښتنې چې په سوالیه حروفو پیلیږي	ولې، چیرته، څه وخت، د څه لپاره، څرنګه

تخنيکي او مسلکي پوښتنې

د پوښتنې ډول	مشخصات	مثالونه
تاکيدي	تاسو په ځواب مخکې پوهيدئ	آيا داسې څوك شته چې له ما سره په دې خبره موافق نه وي چې قتل يو ناوړه او ناکاره عمل دی؟
وړاندېز	په دقيق ډول تاسو د صحيح ځواب وړانديز کوي ځينې وختونه دغه پوښتنې رهبري کيږي او ځينې وختونه فريبنده وي.	آيا موافق نه يې چې.. اوس زه فکر کوم چې.. څه فکر کوئ؟
تائيدي يا تصديقي	له شخص څخه غوښتنه وکړئ ترڅو يو نامعلوم حقيقت تصديق کړي دغه ډول پوښتنې کيدای شي فريبنده وي.	ډېر خلك فکر کوي چې. .... تاسو څرنگه؟
تکراري	محتوا د دوهم ځل لپاره بيان کړئ	« آيا تاسو وايئ چې. ..؟»
تمجيدي پوښتنې	يو ځانگړې صفت لري چې ترپوښتنې لاندې کس کې نرم والی راولي.	« تاسو فوق العاده يو ښه سندرغاړی ياست او زه علاقه لرم چې له تاسو څخه يوه ښه سندره واورم. »
گډوډ کوونکی	په دا ډول پوښتنو کې ډېره تمه کيږي چې د پام وړ کس خپل جرآت له لاسه ورنه کړي.	« زه پوهيږم چې تاسو X Y ا (ښاغلی) په دې موضوع کې تخصص لرئ نو بيا ستاسو نظر څه دی. .. امکان لري چې ماته يې بيان کړئ د...؟»
استعاري يا مجازي	د مورد سوال کس تصور ته پاملرنه کيږي، په داسې ډول چې د ورته پوښتنوپه صورت کې مورد سوال کس ذهناً په يوه داسې حالت کې قرار لري چې په اسانۍ سره ځواب و وايې.	«فکر وکړئ چې تاسو خپلومحصولاتوته د بازار موندنې په لټه کې ياست. په داسې يو حالت کې مو کوم اقدامات تر لاس لاندې نيولي دي ترڅو خپل خرڅلاو زيات کړئ ؟»

د خبرو او الفاضو فصاحت او بلاغت د ارتباطاتو پروسه تنظیم کوي

د ارتباطاتو د پروسې تنظیمول د دې معنا نه لري چې ویونکي باید ټولې خبرې وکړي، برعکس یوارتبــاط ټینګوونکی پوهیږي چې څه ووایي، څرنګه یــې ووایي او کله یې ووایي، څه وخت چپ پاتې شي، کله پوښتنه وکړي او څرنګه پوښتنه وکړي.

لاندې لاملونه له هغو کلیدي فکتورونو څخه عبارت دي چې په واسطه یې تاسو کولای شئ د ارتباطاتو پروسه په ګټور او دوه اړخیز ډول تنظیم کړئ.

- انتخاب « ښه پیل».
- د اعتماد او صمیمیت فضا رامنځته کول.
- په ښه او دقیق ډول اوریدل.
- د پوښتنو مطرح کول.
- د ښه درکولو په موخه د موضوعاتو تفسیر کول.
- د ښو مثالونو انتخاب او په مناسب وخت کې له مباحثو څخه ښه ګټه اخیستل.
- وړاندې له دې چې څوك په تاسو نیوکه وکړي، باید د هغه مراقبت وکړئ.
- د هغو کلمو پرځای له تاکیدي کلمو څخه ښه استفاده کول چې ستاسو نظریه کمزورې کوي.
- د پای ته رسولو لپاره د ښو جملو لټون.
- د پوښتنو طرح.

دغه ټکی له تاسو سره مرسته کوي ترڅو د ارتباطاتو په پروسه کې خپله مفاهمه په اغیزمن ډول تنظیم کړئ. د فعالیتونو په اړه مکالمه او خبرې کول په آزادو پوښتنو سره پیل کړئ د مثال په توګه:

« دا کار د څه لپاره سرته رسوئ. ..؟»

« په دې اړه کومو معلوماتو ته اړتیا لرئ. ..»

کوښــښ وکړئ چې د بې معنا او لنډو پوښتنو، لکه هو او نه څخه ډډه وکړئ په ځانګړي ډول په داسې حال کې چې د نه ځواب مفاهمه پای ته رسوي.

تاکیدې جملې یا کلمې چې کولای شي ستاسو بحث پیاوړی کړي، په لاندې ډول دي.

«. .. چې یو ځل یې مالك شوې، وروسته بیا »

«...یو ځل چې ستاسو په کور کې نصب شو وروسته»

«کله چې له ورته خدمتونو څخه برخمن شي، بیا»

« کله چې دې و ازمایه، بیا»

« كله چې دې ورځخه كار واخيست، بيا»

« كله چې دې د هغه اغيزې په ځانګړي ډول. .. په اغيزو و پوهيدې، بيا»

« كله چې يو ځل د. .. له ګټې برخمن شي، بيا»

«آيا. .. همداسې نه ده »

« موافق يې ؟»

« هو؟ »

«څه فكر كوې ؟»

« صحيح ده ؟»

برعكس، د بحث او اســتدلال په صورت كې د كمزورو او ضعيفه كلماتو اســتعمال ستاســو په وړاندې علاقمندي كموي او ستاسو بريا له ګواښ سره مخ كوي.

«. .. شايد»

«... ښه ده ما يوازې غوښتل ووايم. ..»

«. .. له بلې خوا. ..»

«. .. په بشپړ ډول يقيني. ..»

«. .. كه ووايم. ..»

«. .. واقعا. ..»

«. ..امكان لري. ..»

«. .. معمولآ. ..»

فعال اوريدل (۱): فعال اوريدل د اورييدلو يا مقابل لوري ته د ځواب ويلو له هغه ډول څخه عبارت دی، چې ذات البيني درک غښتلی كوي. معمولاً ځينې خلک د خبرو كولو په وخت كې بل چاته غوږ نه نيسي، زياتره وخت يې حواس په ځای نه وي او په ورته وخت كې د بلې موضوع په اړه فكر كوي. خو حقيقت دا دې چې په منظمه توګه د بل چا د خبرو يا استدلال اوريدل او هغوی ته سم ځواب ويل د وينا كونكي توجه او پاملرنه جلب كوي.

فعال اوريدل (۲): په ورته حالت كې بايد په بشــپړ ډول ويونكي ته غوږ ونيســئ يعنې په دې خاطر چې اوريدونكي د ويونكي كلمې او جملې واوري او فكر ورباندې وكړي. اوريدونكی اړ نه دی چې له ويونكي سره په ټولو مســايلو كې موافــق وي او د هغه نظر ومني، بلكې اوريدونكی بايد د موضوع په اړه خپل فكر روښــانه كړي. همدا لامل دي چې ويونكي ته ډاډ وركړئ چې اوريدونكی

په ټولو مسایلو پوه دی او یا نه دی؟ کله چې اوریدونکی په صحیح ډول په موضوع پوه نه وي، نو په دې صورت کې ویونکي اړ دي چې د موضوع په اړه ډېر توضیحات ورکړي.

فعال اوریدل (۳): فعال اوریدل له دې کبله مهم نه دي چې تاســو د پیغام څلور اړخونه درك کړئ بلکې له دې کبله مهم دي چې څنگه مقابل لوري ته وښودل شي چې د ده وینا د اوریدونکي له لوري درک کیږي.

فعال اوریدل لاندې گټې لري

۱.له کسانو سره مرسته کوي ترڅو په دقیق ډول دمقابل لوري خبرو ته غوږ ونیسي.

۲.د دواړو لــورو لخوا د ســوي تفاهــم د رامنځته کیدو مخنیوی کیــږ ي او له اوریدونکي سره مرسته کوي ترڅو موضوع په دقیق ډول درك کړي.

۳.کسانو ته جرئت ورکوي ترڅو په دې اړه زیاتې خبرې وکړي. معمولاً د منازعې په وخت کې دواړه لــوري ډېــرې خبرې کوي او د موضوع په اړه دواړه خــواوې یو د بل خبرې تکذیب کوي، دا عمــل دوی دې ته اړکوي ترڅو دخپل ځان لپــاره دفاعي حالت غوره کړي او یا دا چې له موضوع څخه لاس په سر کیږي او چپتیا غوره کوي.

که بیا هم وپوهیدئ چې مقابل لوری ته رښــتیا هم اندیښــنه پیدا شوې، نو په دې صورت کې امکان لري چې هغه زیاتې خبرې وکړي او خپل دلایل په دې اړه بیان کړي.

د فعال اوریدلو نښې

- د اړونده پوښتنو مطرح کول.
- تعبیر او تفسیر کول
- توضیحات او اظهار
- د اوریدونکي نظریاتو ته احترام کول.
- خلاصه کول.

د اورېدلو درې ډولونه

۱.دقیق غوږ نیول: د هجا حرفونو کارول چې د اوریدونکي پام ځانته راواړوي لکه "ام، ها، بلې".

۲.۱- په تفصیل سره د کلماتو اورېدل: د جملاتو تکرارول چې ایا هغه هم په مطلب پوهېدلی او یا نه دی پوهېدلی.

۳.۱- فعال غوږ نیول او نتیجه لاسته راوړل: یعني دا چې تاسو اورېدل او غوږ نیول په سم ډول تر سره کړل او په نتیجه کې کولای شئ د وړاندې تګ په اړه خپل وړاندیزونه وړاندې کړئ(ښه نو موضوع دا نه ده چې...... خو. .....)

د فعال غوږنیولوقاعدې

فعال غوږ نیول مقابل لوري ته ښه غوږ نیول او دهغه ځواب ترلاسه کول دي، چې په دې صورت کې د مقابل لوري درک غښتلی کیږي.

اوریدونکی بایدپام وکړي چې ویونکي ته په سم ډول غوږ ونیسي او د ښه پوهیدو لپاره د ویونکي کلمې تکرار کړي، دغه کار له ویونکي سره مرسته کوي چې په موضوع باندې د اوریدونکي بشپړه پوهیدنه تر لاسه کړي او که داسې نه وي، ویونکی دې ته اړ دي، چې د اوریدونکي د ښه پوهیدو لپاره موضوع ښه بیان کړي.

د اورېدونکي معمولي تېروتني

- مطلب ته په بشپړه توګه پام نه کول.
- د دې په ځای چې ښه غوږ ونیسي، په دې فکر کې وي چې څرنګه په خبرو ورګډ شي او په بحث کې رول ولري.
- د دې په ځای چې د پیغام په کلي معنی پوه شي، جزیاتو ته پام کوي.

د ویونکي تکراري تېروتني

- له خبرو وړاندې خپل افکار نه تنظیموي.
- خپل هدف په روښانه ډول نه بیانوي.
- کوښښ کوي چې په یوه جمله کې له حده زیات مطالب ځای کړي.
- د اوریدونکو ذهنونه خراب کړي.
- له حد څخه زیات د اوریدونکي ظرفیت جذب کوي.
- خپل مطلب په روښانه ډول نه بیانوي.
- هغه ټکي چې په نورو جملو کې بیان شوي وي، هېروي.
- هغه څه چې تردې مهاله ویل شوي، ورته ځواب ورنه کړي.

څنګه کولای شو د اوریدلو په وخت کې خنډونه له منځه یوسو؟

کوم کس چې ورته ستونزه له مخې لري کړي، ښه اوریدونکی ګڼل کېږي. ښه فکر کول، لومړۍ خبره په یاد ســاتل، قضاوت کول، موضوع بدلول، نصیحت کول، غولیدل، له ځان سره ملګري کول او داسې نور هغه ټکي دي چې د جملو په قالب کې بیانیږي او په خپلو کړو وړو کې هغوی ته پاملرنه د فعال او موثر غوږ نیوني د تقویت سبب کیږي.

- له مراجعینو یا د کورنۍ له غړو سره د مخامخ کیدلو په صورت کې تر هغه وخته پوري په خبرو کولو پیل نه کوم تر څو چې په بشپړه توګه زما خبرو ته متوجه شوي نه وي.
- د مقابــل لــوری د خبرو کولو په وخت په قضاوت او د هغــه د کلام په ارزش ګذاري باندې مشغول نه یم.
- د مقابل لوري د خبرو له ختمیدلو وروسته خپل ځان ته د فکر کولو فرصت ورکوم او ضروري نه بولم چې بې تصمیمه په خبرو کولو پیل وکړم.
- خپلو پخوانیو خبرو ته له فکر کولو پرته د مقابل لوري خبرو ته غوږ نیســم. په دې توګه په ذهن کې د مورد نظر موضوع په اړه تحلیل او شننه صورت مومي.
- لنډې او روښانه خبرې کوم زما د خبرو د درک لپاره فرصت و لرل شي
- د خــبرو په وخت کې د هغو خاطراتو له یادوني څخه ځان ژغورم چې زیات وختورباندې مصرف کیږي او د مجلس د مزاحمت سبب کیږي.
- د خــبرو پــه وخت کې د ځانګړو حرکتونو او مناســبو کلماتو په کارولــو سره د مقابل لوري علاقه ځانته را اړوو.
- د خبرو په وخت کې کوښښ کوم چې په واقعې خبره وپوهیږم او خپل ذهن روښانه کړم.
- که چیرې وپوهیږم چې غوسه د بشپړ مفهوم د له منځه تللو لامل ګرځي نو په دې صورت کې کوښښ کوم چې چپ پاتې شم او د مقابل لوري خبرو ته پام وکړم.
- پــه هغه صورت کې چې وپوهیږم د خپل مقابل لوري خبروته په دقیقه توګه متوجه نه یم، په څرګند ډول له مقابل لوري څخه پوښتنه کوم.
- د اوریدو په وخت کې هڅه کوم چې چاپیریالي مزاحم لاملونه تر ټولو ښکته حد ته و رسوم، مثلاً تلویزیون او رادیو بندوم، ځینې وخت تلفون قطع کوم او یا دروازه بندوم.
- له مقابل لوري سره د خبرو په وخت کې کوښــښ کوم چې کمې پوښــتنې وکړم ترڅو مقابل لوری خبرو کولو ته زیات وخت پیداکړي او د مکالمې مهار د هغه په واك کې وي.
- د پوښــتنو کولو د اړتیاوو په صورت کې باید له آزادو پوښــتنو څخه کار واخیستل شي یعنې

هغه پوښتنې چې له یوې کلمې څخه یې ځواب ډېر وي.

- د چپتیا په وخت کې دمقابل لوري په خبرو فکر کوم او کوښښ کوم چې د هغه په احساس پوه شم.
- باید پوه شو چې کله چپ پاتې شو او کله خبرې وکړو، خو باید نا مطلوبه چوپتیا رامنځته نه شي.
- د نــه پوهیدنــې په صورت کې باید غلي پاتې نه شــو، بلکې مقابل لوري ته ووایو چې خپله خبره بیا تکرار کړي.
- کلــه نا کله د خبرو پرځای یــوازې مقابل لوري ته غوږ نیســو او داځکه چې ځینې وختونه یوازې غوږنیول ترخبرو کولو زیات ګټور وي او د ستونزو په حل کې اغیزمن تمامیږي.

د نهم څپرکي لنډیز

مجددې پوښتنې یا د هو او نه مشخصات او آزادې یا ښکاره پوښتنې، د هغو پوښتنو مشخصات چې په (څ) او (چ) پیلېږي مثال، ولې، چېرته، څه وخت، په کوم اساس، څرنګه.

تخنیکي او ماهرانه پوښـــتنې چې تاکیدي، پیشـــنهادي، تاییدي یا تصدیقـــي، تکرار، تمجیدي او لانجمې او کړکیچنې پوښتنې پکې شاملې دي.

اســـتعاري یا مجازي: په خبرو کې د فصاحت او بلاغت کارول د ارتباطاتو د تنظیم په پروســـه کې مرسته کوي.

د ارتباطاتـــو د پروســـې تنظیمول په دې معنی دي چې ویوونکي باید ټـــول هدفونه ووایي. یو اړیکـــه نیوونـــکی پوهیږي چې څه ووایي، څـــه وخت یې ووایي، او څه وخـــت باید چپ پاتې شي اوهمدا راز څرنګه پوښتنه وکړي.

فعال یا ښه اوریدل: فعال اوریدل، مقابل لوري ته غوږ نیول دي چې د دواړو خواوو ترمنځ او د پوهیدنې زمینه برابره وي او باید اوریدونکی په بشپړ ډول ویونکي ته پام وکړي.

د ښه یا فعال اوریدلو ګټې: له خلکو سره مرسته کوي ترڅو په دقیق ډول مقابل لوري ته غوږ ونیسي او د هغه پام را واړوي.

۱. د دواړو خواوو ترمنځ د ســـوء تفاهم د رامنځته کیدو مخنیوی کوي او اوریدونکي ته زمینه برابره وي ترڅو په موضوع ښه پوه شي.

۲. افرادو ته زمینه برابره وي ترڅو د موضوع په اړه پراخې خبرې وکړي.

د فعال اوریدلو نښې

- د اړوند پوښتنو طرح کول
- تعبیر او تفسیر
- توضیحات
- د مقابل لوري نظریاتو ته احترام کول
- خلاصه کول

د غوږ نیولو درې ډولونه

۱. د قیق غوږ نیول

۲. د کلماتو تعبیر او تفسیر ته غوږ نیول

۳. ښه غوږ نیول او نتیجه اخیستنه.

د نهم څپرکي پوښتنې

۱. تاکیدې پوښتنې په لاندې پوښتنو پورې اړه لري؟

الف – معلوماتي پوښتنې ب – تخنیکي او ماهرانه پوښتنې

ج – پیشنهادي د – تکراري

۲. په دې ډول پوښــتنو کې تمه کیږي چې ســوال کوونکي د پوښــتنو په وخت کې خپل جرئت له لاسه ورنه کړي:

الف – شکمني پوښتنې ب- استعاري یا مجازي

ج – تکراري د – تائیدي

۳. د هو او نه پوښتنې په. ... پوري اړه لري؟

الف – ازادي یا ښکاره پوښتنې ب – ماهرانه پوښتنې

ج – تکرارې پوښتنې د – هیڅ یوه

۴. څواب مو مخکي زده وه، څنګه پوښتنه ده:

الف- پیشنهادي ب - تاکیدي

ج - تکراري د - استعاري

۵. له شخص څخه پوښتنه وکړئ چې یو مبرم حقیقت ومني دغه پوښتنې ممکن غولوونکي کې وي:

الف- تائید یا تصدیقي ب- شکمني

ج - تمجیدي د- تاکیدي

۶. لــه یوه کس څخه غوښــتنه وکړئ چې یــو څرګند حقیقت تصدیق کړي، دغه پوښــتنې ممکن غولونکي وي:

الف: تایید یا تصدیقي ب:

ج: پشنهادي د: تاکیدي

لسم څپرکی

وړاندې کول (پرزنټېشن)

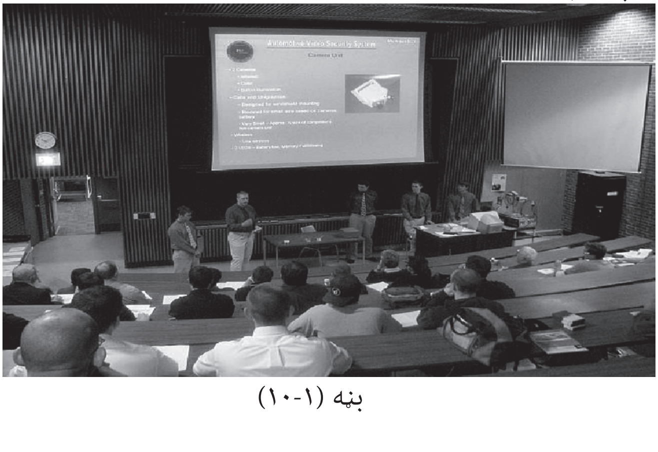
ټولیزه موخه:

پله ګډون کوونکو سره مرسته کوي چې په وزارتونو یا ادارو کې اغیزمن ارتباطات ټینګ کړي.

د زده کـړې موخــې: د دې څپرکــي په پای کې بــه محصلین وکړای شي د وینــا او بیانیې له لارې اوریدونکو ته یو لړ مفاهیم انتقال کړای شي.

- پلانونه
- نتایج
- نظریات
- د غونډو د مطالبو خلاصه.

وړاندې کول (پرزنټېشن)



بڼه (۱-۱۰)

د یوې موضوع د وړاندې کولو طریقه یا پرزنټېشن

د دې بحث اهداف: د دې بحث کلي هدف دا دی چې له ګډون کوونکوسره مرسته وکړي ترڅو پــه وزارتونو یا اړوندو ادارو کې ارتباطات ټینګ کړي، دې ټکي ته په پام سره چې زیاتره ارتباطات تېروتنه یا سهوه ونه ګڼل شي، تېروتنه تعبیر او تفسیر کیږي او یا دا چې له مقابل لوري څخه د رد ځواب تر لاسه کوو، نو په کار ده چې د اړیکې نیولو تخنیکونه په سمه توګه زده شي.

د ارتباطاتو د نیولو د تخنیکونو په شــوونیز بحث کې به اړوند معلومات تر لاســه کړو چې په لاندې فرعي برخو باندې ویشل شوي:

١- ارتباطات – د رهبري اساس.

٢- د پریزینتیشن تخنیکونه.

١- د مذاکرې تخنیکونه او د توافقاتو د تثبیت تخنیك

د پریزینټیشن تخنیکونه

ګــډون کوونــکي راتلونکي رهبری ته د تــګ په لاره کې ځینې وخت خپــل نظریات، پلانونه او استراتیژي لوړپوړو او مهمو مقاماتو ته وړاندې کوي، نو په دې اساس دوی باید له نویو تخنیکونو او پرنزنتیشــنونو سره بلدتیا ولري توڅو هغه پیغام په ســمه توګه ورســوي چې دوی یې لېږدول غواړي. سربېره پردې ځینې وخت ګډون کوونکي له داسې شرایطو سره مخ کیږي چې باید غونډې او خبرې اترې رهبري کړي او د دې لپاره اړینه ده چې د کورېه توب له نویو میتودونو سره اشنا شي.

بڼه (٢-١٠)

د پریزنټېشن د وړاندې کولواو د غونډو د کوربتوب تخنیکونه

د دې بحث اهمیت

دا بحث تاسوته د یوه رهبر په توګه څه درښيي؟

د پریزنټېشن له تخنیکونو او میتودونو څخه ښه ګټه اخیستنه:

۱.تاسوته ډاډ درکوي چې ایا ګډون کوونکی په مطالبو پوه شوي دي.

۲.تاسو ته ډاډ درکوي چې ستاسو ټول پیغامونه یې درك کړي دي.

۳.له ګډون کوونکي سره مر سته کوي چې خبرې یې تعقیب کړیدي.

۴.نورو ته قناعت ورکول اسانه کوي.

۵.له تاسو سره مرسته کوي ترڅو په مسلکي توګه عمل ترسره کړئ.

۶.په خپل نفس باندې ستاسو باور زیاتوي.

۷.له تاسو سره مرسته کوي ترڅو داسې رهبر شئ چې نور خلك له تاسو څخه پېروي وکړي.

د پریزینټیشن تخنیکونه

تعریف: پریزنټېشن یو شمېر محدودو کسانو ته د یو لړ مفاهیمو له لیږدولو څخه عبارت دی.

د پریزنټېشـــن وړاندې کول یعنې تشریح، تعریف او مورد نظر شـــخص ته د اطلاع ورکولو په موخه د مطلب توضیح کول دي، چې داکار د پریزنټېشن په وړاندې کولو سره ترسره کیږي.

په وزارتونو یا ادارو کې رهبران تر ډېره بریده نورو ته لاندې فکتورونه وړاندې کوي:

۱- پلانونه

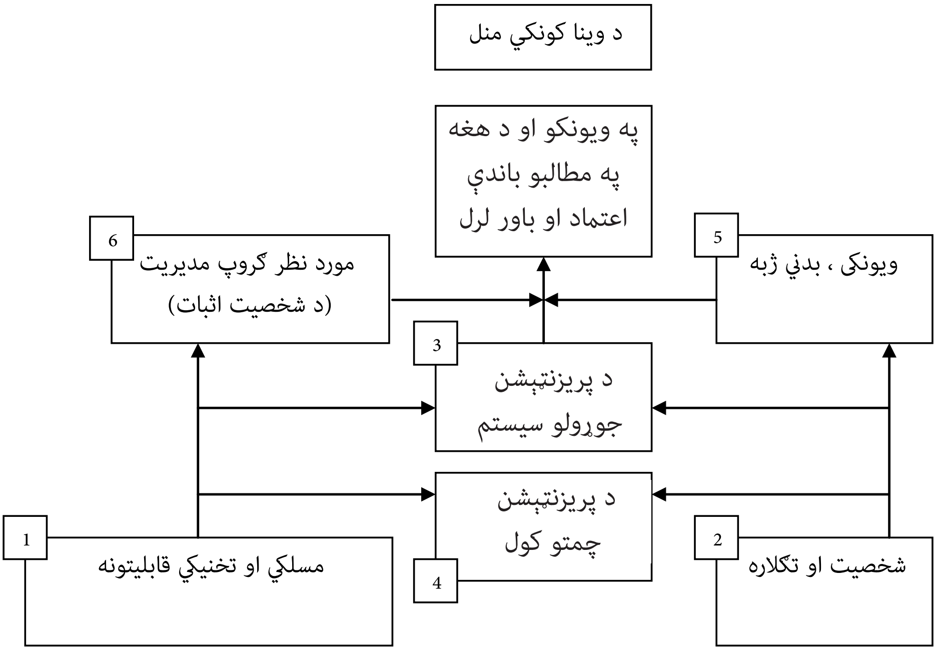
۲- نتایج

۳- نظریات

۴- د غونډو لنډ مطلبونه

د پریزنټېشن او د غونډو د کورېتوب تخنیکونه

د یوه کامیاب پریزنټېشن په لور لازم ګامونه



د غونډو د کوربه توب او د پریزنټیشن تخنیکونه:

د یوه بریالي پریزنټیشن په لور ګامونه:

د پریزنټیشن د چمتو کولو لپاره باید درې ځیزونه په نظر کې ونیول شي.

د پریزنټېشن او د غونډې د کورېتوب تخنیکونه

د یو کامیاب پریزنټېشن په لور لازم ګامونه: اوریدونکي (ګډون کوونکي)

د دې لپاره چې وکولای شئ د اوریدونکو (ګډون کوونکو) په اړه فکر وکړو، له ځان څخه پوښتنه کوو چې:

۱.اوریدونکي یا ګډون کوونکي څوك دي؟

۲.شمېر یې څومره دی؟

۳.ایا د موضوع په اړه کافي اطلاع لرئ؟

۴.عمر یې څومره دي، نارینه دي یا ښځې او په کومه کچه دي؟

۵.په غونډه کې یې د ګډون دلیل څه دی؟

۶.اړتیاوې یې څه دي؟

۷.کومو شیانوته اړتیالري پوهیږي؟

هیڅ مو نه شي له ځانه پوښتنه وکړئ چې د پریزنټیشن وړاندې کول د څه لپاره دي؟

اوریدونکي (ګډونوال)

ګډون کوونکي

مخکې له دې چې پریزنټیشن چمتو کړئ، د ګډون کوو نکو په اړتیاؤ باندې فکر وکړئ.

مثلاً تاسو اړتیا لرئ، وپوهیږئ چې هغوی د څه لپاره ستاسو د پریزنټېشن په کلاس کې ګډون کوي. د پریزنټیشن په هکله د ګډون کوونکو علاقه له خورا زیات اهمیت څخه برخمنه ده. تاسو بایـد وپوهیـږئ چې آیا هغوی یعني ګډونــوال له هغو نظریاتو سره چې تاســو یې وړاندې کوئ موافق دي او که مخالف دي؟ په هراه اندازه چې د اوریدونکو په غوښتنو ښه وپوهیږئ، په هماغه اندازه کولای شــئ ښه پریزنټېشن وړاندې او چمتوکړئ. همداراز په هره اندازه چې پریزنټېشن په ښه توګه چمتوی وي، په اسانۍ سره وړاندې کیدلای شي.

که د غونډې ګډون کوونکي ستاسو پریزنټېشن په سمه توګه درك نه کړي، نو ستاسو پریزنیشن له ناکامۍ سره مخ کیږي. بناء باید کوښښ وکړئ چې روښانه او د پوهېدلو وړ پیغام وړاندې کړئ.

د پریزنټېشن او د غونډې د کوربتوب تخنیکونه

د یو کامیاب پریزنټېشن په لور اغیزمن ګامونه ، پلان جوړونه.

د پریزنټېشن د پلان جوړوني په وخت کې باید لاندې څلورو شیانو ته فکر وکړئ:

۱. **ستاسو هدف:** د پریزنټېشن د وړاندې کولو په مهال غواړئ کومو اهدافو ته ورسیږئ.

۲. **محتوا:** د پریزنټېشن د وړاندې کولو لپاره کوم وخت په پام کې لرئ؟

کوم مهم مطالب باید تربحث لاندې ونیسو؟

اورېدونکي یا ګډون کوونکي کومو شیانو ته اړتیا لري چې وړباندې وپوهیږو؟

۳. **جوړښت:**

پیل / پېژندنه

بدنه/ وسط

پای / نتیجه

۴. **بصري مرستندوی وسایل**

خپل پریزنټېشن مو په ساده او لنډډول وړاندې کړئ

دا چې په کومه اندازه معلومات ګډونوالو ته ورکړئ، باید چې د خپل پریزنټېشن په برخه کې کافي تحقیق او شننه وکړئ.

کلــه چې په دې پوه شــوئ چې باید په کومه موضوع بانــدې بحث وکړئ، مخکې له دې چې موضوعات په مفصل ډول ولیکئ، د هغوی ابتدایي نسخه چمتو کړئ.

جوړښت یا ساختار

که چیرته پریزنټېشن له ښه انسجام او نظم څخه برخمن نه وي، په ګډونوالو باندې لیږ تاثیر لري او اورېدونکی یې د موضوعاتو په هیرولو کې بیړه کوي. د دې لپاره چې اورېدونکي ستاســو پریزنټېشــن په یاد ولري، د پریزنټېشــن اهمیت ته دقیقه پاملرنه وکړئ. ستاســو پریزنټېشن باید لاندې جوړښت ولري:

۱- **شروع / تعریف:** دغه برخه ستاســو د پریزنټېشن مهمه برخه تشکیلوي، ځکه د پریزنټېشن په سرکې ستاسو په برخه کې د ګډون کوونکو قضاوت په دې ځای کې رامنځته کیږي او دا پریکړه کیږي چې ایا تاسو د هغوی د پاملرنې او توجه کولو صلاحیت لرئ او کنه.

کوښښ وکړئ چې دغه عوامل د پریزنټېشن په پیل کې په پام کې ونیسئ:

– د ګډون کوونکو پام راواړوی.
– خپل ځان هغوی ته وروپیژنئ.
– په غونډه کې خپل ګډون هغوی ته روښانه کړئ.
– هغه لاسته راوړني چې په غونډه کې یې د ترلاسه کولو هیله لرۍ هغوی ته روښانه او بیان کړئ.
– له ګډون کوونکو سره خپله اړیکه ونیسئ.

ساختمان/ وسطي او مرکزي برخه

هر مطلب په روښــانه ډول اوټاکلي وخت کې بیان کړئ ترڅو ګډون کوونکي وکولای شي هغه څه چې غواړي ووایي، تعقیب یې کړي.

متوجه اوســئ، خپل مطالب په لنډ او ســاده ډول بیان کړئ، د زیاتو معلوماتو له ورکولو څخه ډډه وکړئ، چې له دې پرته اوریدونکي ستاسو پیغام نه شي یادولی.

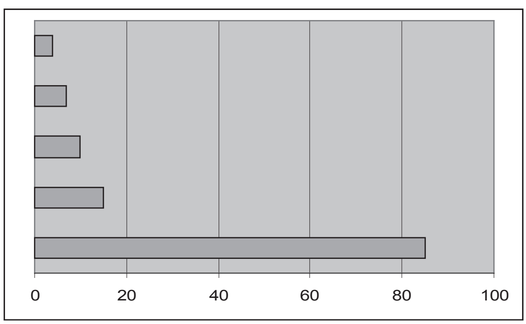
۱- پای / نتیجه: د پریزنټېشن وروستۍ برخه مو باید په اوریدونکو دایمي اغیزه ولري، همداراز د غونــډې څو دقیقې مــو د مهمو مطالبو تکرار ته ځانګړي کــړئ او د غونډې د پای څو د قیقې پوښــتنو او ځوابونو ته بیلې کړئ. له ګډون کوونکــو څخه منښه وکړئ چې په غونډه کې یې ونډه اخستي، د امتنان او منښې کلمې مو هیرې نه شي.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب

ولې لیدل مهم دي؟

ګډون کوونکي د لاندې حواسو په ذریعه اطلاعات لاسته راوړي.

ذائقه
لامسه
شامه
سامعه (غوږونه)
قوه باصره (سترګې)



د لیدولو کومکي وسایل

په هره اندازه چې مطلب پیچلی وي تفهیم یې هم په هماغه اندازه ستونزمن دی. د دې لپاره چې یو مطلب د فهم وړ وګرزوو، باید ســاختار بندي او روښــانه یې کړو. د یوه مطلب د روښــانه کولو تر ټولو مهمه لاره بصري کیدل یا مجســمول او له بصري یا د لیدلو له وســایلو څخه استفاده کول دي، ځکه:

۱.لــه ګډون کوونکو سره مرســته کوي ترڅو په هغو مطالبو باندې فکر وکړي، چې تاســو یې ورته وړاندې کوئ.

۲.د پریزنټېشن پروسې ته جذابیت ورکوي.

۳.له دې سره مرسته کوي چې مطالب په واضیح ډول بیان شي.

۴.تنوع رامنځته کوي.

کله چې په دې فکر کوئ چې د مطالبو په اورېدلو کې له کومو وســایلو څخه اســتفاده وکړئ، له ځان څخه لاندې پوښتنې وکړئ:

۱.آیا کمکي وسایل د پریزنټېشن په ښه کولو کې مرسته کولای شي؟

۲.ایا وړاندې مو له دې وسایلو څخه ګټه اخیستې وه او یا له هغوی څخه ګټه اخیستنه آسانه ده؟

۳.ایا له بصري وسایلو څخه ګټه اخیستنه د ګډون کوونکو د پام په راجلبولو کې مرسته کوي؟

۴.آیا ګډون کوونکي د دې وسایلو په لیدلو توانیدلی شي؟

تاسو کولای شئ له لاندې وسایلو څخه د بصري وسایلو په توګه استفاده و کړئ

۱- توره تخته، سپینه تخته

۲- فلیپ چارت.

۳- تدریسي پروجیکتور.

۴- "پاور پاینت پریزنټېشن" یا د"پاور پاینټ". پروګرام له لارې، پریزنټېشن.

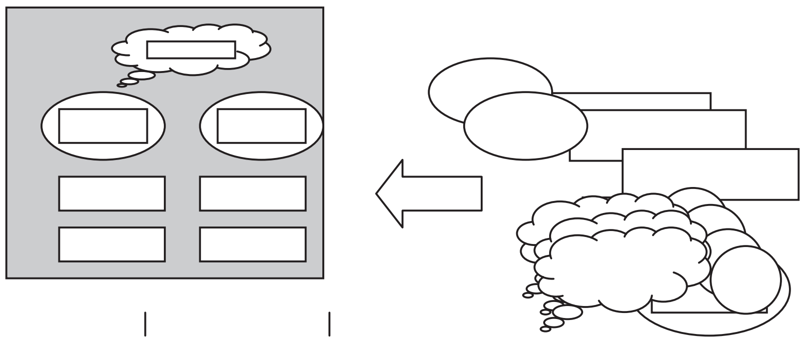
۵- ویدیو، کامره.

۶- عملي نمونې.

۷- ننداړتون.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب

د پوسترونو د ډیزاین کولو لپاره له هندسي شکلونو څخه استفاده کول.
له ځانګړو کارتونو څخه استفاده کول چې د فلش کارت په نوم یادیږي او د مستطیل، بیضوي او دایروي شکل لري او د پوستکارتونو د چمتو کولو لپاره ورڅخه ګټه اخیستل کیږي. هرکارت مختلف رنګونه لري (د مثال په توګه: سور رنګ د منفي کارونو لپاره او شین رنګ د مثبتو کارونو لپاره.)



د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب

د یوه موفق پریزنټېشن په لور ګامونه چې مطالب لیږدوي

اوس د دې وخت رارسیدلی چې خپل پریزنټېشن مو ګډون کوونکو ته وړاندې کړئ ، کله چې تاسې خپلې خبرې پیل کړې ، اوریدونکي په دقیق ډول ستاسو خبرو ته غوږ نیسي او ستاسو پریزنټېشن ګوري ،مهمه ده چې پوه شئ چې ستاسو وینا او وړاندي کیدونکي توکي اهمیت لري؟

ځیني نظرونه د دې څرګندونه کوي چې ۶۵٪ پیغام ستاسو د غږ او حرکاتو په واسطه انتقالیږي. ستاسو حرکات کولای شي ستاسو افکار او نظریات بیان کړي.

تمرین او ګروپي کار

– ګډون کوونکي په څلور نفري ګروپونو وویشئ.

– خپل ځان د پریزنټېشن د وړاندې کولو لپاره چمتو کړئ.

– په یاد ولرئ چې د ګډون کوونکو په اړه فکر وکړئ

- د پلان جوړونې په اړه فکر وکړئ.
- د لیدنې په اړه فکر وکړئ

په تالار کې د شته وسایلو د کارولو په څېر د لیدو وړ سیمنار په اړه فکر وکړئ

- په خپل بصري پریزنټېشن کې له عددونو، حروفو او یا لیکلو شیانو څخه ګټه مه اخلئ.
- یوازې له تصویرونو، ګرافیک او نورو شیانو څخه ګټه واخلئ.
- خپل پریزنټېشن مو ګډون کوونکو ته وړاندې کړئ.
- ګډون کوونکو ته ګټور فیدبك یا نتیجه ورکړئ.

د مطالبو لېږدول

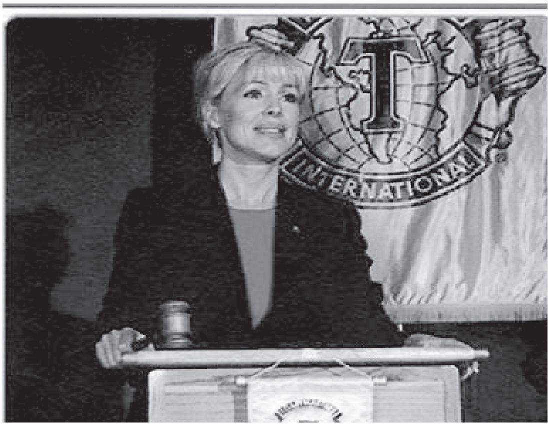
غږ

- ورو خبرې وکړئ تر څو ټول وکولای شي ستاسو خبرې تعقیب کړي.
- په لوړ آواز خبرې وکړئ ترڅو ټول وکړای شي ستاسو خبرې واوري.
- روښانه او واضح خبرې وکړئ ترڅو ټول ستاسو په خبرو پوه شي.
- په عامیانه او معیاري ډول خبرې وکړئ.

بڼه (۳-۱۰)

خبره

خندا رویه او ورینی اوسـئ ترڅو ګډون کوونکو ته ډاډ ورکړئ او هڅه وکړئ چې خســته او ستومانه معلوم نه شئ.



بڼه (۴-۱۰)

سترګې

د پریزنټېشــن په وخت کې د ګډون کوونکو خوا ته نظر کول ستاســو او د لیدونکي تر منځ د اړیکي امکان برابروي، د خبرو په وخت کې چا ته کتل، د سترګو د ارتباط یا اشارې په نوم یادیږي، همیشه د نوټ یا یاداشت له مخې مطالب مه لولئ.

بڼه (۵-۱۰)

د درېدلو طريقه

- نېغ ودرېږه او کوم شي ته تکيه مه کوئ.
- ډاډه او د بصري وسايلو په مخکې مه درېږئ.
- وګورئ چې آيا ټول کولای شي توره تخته ووينی.

بڼه (۶-۱۰)

لاسونه

د قلم په څېر له سامان آلاتو سره لوبې مه کوئ او د خبرو په وخت کې خپل لاسونه په جيبونو کې مه اچوئ.

شکل (۷-۱۰)

پښې

په غولي باندې پښې مه وهئ او د خبرو کولو په وخت کې پښې په ځمکه باندې مه موښئ.

سیما (منظر)

هغه جامې واغوندئ چې د پریزنټېشن له غونډې سره مناسبې وي، کوښښ وکړئ چې د ګډون کوونکو لپاره جامې واغوندئ، نه د خپل ځان لپاره.

له هغو زیوراتو څخه استفاده مه کوئ چې زیاته ځلا لري او د خلکو پام ور اوړي.

عمل

د پریزنټېشن موضوع ته په کتوسره علاقمند او ډاډه اوسئ او مسلکي عمل وکړئ.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورېتوب

د یو کامیاب پریزنټیشن په لور ګامونه او د مطالبو لیږدول.

لاندي تېروتني ستاسي پریزنټیشن کمزورى کوي:

- له نامعلومو جملو څخه ګټه اخیستل.

له منفي شکل جملو څخه ګټه اخیستنه.

له غیر ضروري جملو څخه استفاده کول.

د غونډې کوربتوب

د غونډې د کوربتوب تخنیکونه- دغه بحث تاسو ته د رهبر په توګه در ښیي چې د غونډې د کوربه توب له میتودونو څخه استفاده کول څه ګټې لري:

– د غونډې د اغیزمنتوب ضمانت کوي.

– تاسوته ډاډ درکوي چې غونډې او خبرې ښه نتیجه لري.

– د خبرو لپاره د یوې مناســبې فضا په رامنځته کولو کې مرســته کوي او په غونډه کې ټولو ته د ګډون چانس ورکوي.

– د افکارو او نظریاتو تبادله تضمینوي.

– تاسو ته په خپل نفس باور درکوي.

– تاسو ته د یو رهبر په توګه داسې چانس درکوي چې نور له تاسو څخه پېروي وکړي.

د"Moderate" انګریزي کلمه چې په پښــتو کې ورته اداره یا د غونډې کوربتوب وایي لاندې معناګانې لري.

روښانه کړه وړه.

عاقلانه او عادلانه

د غونډې د کوربتوب مهم قوانین:

د غونډې د ښه کوربتوب مهم قوانین په لاندې ډول دي:

– د یوه بریالیتوب په رامنځته کولو کې ټول مسؤولیت لري.

– ونه وایۍ (یو باید). ..(ووایئ)، (زه باید. ..)

– په خپله د خپلو خبرو مخاطب خپله اوسئ نه بل څوك.

– په یوه وخت کې یوازې یو کس خبرې وکړئ.

– له نورو سره خبرې وکړئ نه د نورو په اړه.

– په لنډ ډول خبرې وکړئ.

– په لومړي سر کې ستونزو ته ځان ورسوئ.

د غونډې د کوربتوب قوانین

– ټول خلك د بریالیتوب د ترلاسه کولو مسؤول دي: زیاتره کسان کوښښ کوي چې د بریالیتوب

رامنځته کول یوازې د کوربه په غاړه واچوي په داسې حال کې چې دا یوازې د هغه مسؤولیت نه دی، بلکې هغه د غونډې د کوربتوب مسؤول دی نه د محتوا مسؤول.

که تاســې د غونډې د یو رهبر په توګه د یوې فرعي موضوع په اړه د خبرو امر وکړئ نو باید ډاډ حاصــل کړئ چې دا موضوع ټولو درك کړې ده، که هغوی دغه موضوع په ســمه توګه نه وي درک کړي، غونډه به سمې پایلې و نه لري.

– دا ډول غوښتې چې فلانی دې و وایې او فلانی دې ونه وایې، باید ونه منل شي، ځکه په ورته صورت کې ځینې وګړي له خپلو مسؤولیتونو څخه تېښته کوي.

– د خــبرو پــه وخت کې خپل ځان ته خطاب وکړئ نه نور. ډاډه اوســئ چې ګډون کوونکي د خپلو احساســاتو، افکارو او نظریاتو په اړه خبرې کوي. کله چې ګډون کوونکي د خپل ځان په اړه خبرې کوي، د غونډې اعتبار نور هم زیاتیږي.

– په یو وخت کې یوازې یو کس خبرې وکړي: د ګډون کوونکو فعاله ونډه باید د خوشــحالۍ لامل وګرځي ځکه دا یو بریالیتوب دی، خو تاســو باید پام وکړئ چې ګډون کوونکي یو د بل خبرو ته غوږ نیسي، یو د بل خبرې درك کوي او په هغه فکر کوي.

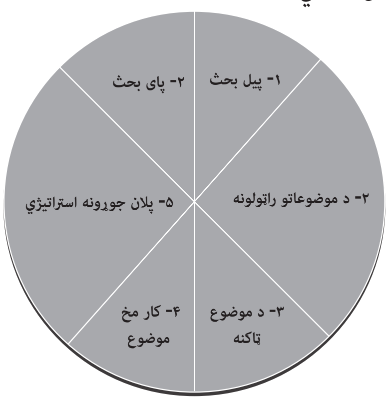
– له نورو سره خبرې وکړئ نه د نورو په اړه: په داســې حال کې چې د غونډې کوربه د بحث زمینه برابره وي، باید پام وکړئ چې د غونډې ګډونوال په مستقیم ډول یوله بل سره خبرې کوي.

– خبرې مو په لنډ ډول وړاندې کړئ: هغه ګډون کوونکي چې د نورو په پرتله له موضوع څخه ډېــر خــبردي، خبرې یې باید په لنډ ډول وړاندې شي. اوږدې خبرې هغه وخت ګټوري ثابتیږي چې د ګډونوالو تر منځ د ډیالوګ په بڼه تبادله شي.

– په لمړي سر کې ستونزو ته ځان ورسوئ: کله چې د ګروپ په منځ کې ستونزې منځته راځي نو په جدي ډول یې حل کړئ، ممکن ستونزه له دې کبله وي چې ګډون کوونکي په موضوع باندې تمرکز نه کوي یا د سټریا احساس کوي او یا د خپل ګروپ په منځ کې له کوم کس سره خفه وي او یا دا چې د حقایقو په برخه کې د بحث په ځای له شخصي احساساتو څخه خبري کوي، چې په دې ټولو صورتونو کې باید په لمړي سر کې د ستونزي حل لاره پیدا شي. ځکه یوه ناسته یا جلسه هغه وخت بریالۍ ترسره کېدی شي چې د ګروپ ټول کارکونکي په ګډه سره کار وکړي.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورېتوب

د غونډې کورېتوب: د غونډې د معمولي پلان مراحل دا دي:



جهت ګیري (۱)

د کار سر ته رسول (۲-۵)

خارجېدل (۶)

د غونډې د کورېتوب پلان

۱- پیل:

- ګډون کوونکو ته ښه راغلاست ووایئ.
- غونډه، خبرې اترې او کنفرانس پیل کړئ.

د غونډې د مخکې وړلو پلان

۱- پیل:

- د غونډې ګډون کوونکو ته ښه راغلاست ووایئ.
- غونډه، خبرې، کنفرانس پیل کړئ.
- د غونډې د دایرېدلو دلیل روښانه کړئ.
- هغه نتیجه (پایله) تشریح کړئ چې له غونډې وروسته یې د ترلاسه کولو هیله لرئ.
- د غونډې مقررات بیان کړئ، لکه د مبایل خاموش کول او داسې نور.
- جدول یا د غونډې مهالویش توضیح کړئ.
- ګډون کوونکي د غونډې پیل ته چمتو کړئ او ډاډ ترلاســه کړئ چې ټول به له غونډې څخه ښه نتیجه ترلاسه کړي.

۲- د موضوعاتو راټولول:

• پــه غونډه کې مطرح کیدونکي موضوعات راټول کړی (که تر دې دمه دې دغه کار سرته نه وي رسولی) یا فرعي موضوعات او د ګډون کونکونظریات راټول کړئ.

• پوښتنې مجسمې یعنې بصري کړئ ترڅو ډاډ ترلاسه شي چې ګډون کوونکي ستاسو د پوښتنو په اړه موافق نظر لري. (مثلآ: څرنګه کولای شو چې په وزارتونوکې خپل فعالیتونه زیات کړو؟)

• د موضوعاتو د غوره څرګندونې لپاره له فلش کارت څخه استفاده وکړئ.

۳- د موضوع انتخاب:

• ټــول موضوعــات چې مو راټول کړي مجســم یعنې بصري یې کړئ (ګــډون کوونکوته اجازه ورکړئ هروخت چې یې زړه وغواړي له راټول شوو موضوعاتو څخه ګټه واخلي).

• د لومړیتوبونو په هکله د ګډونوالو رایه واخلئ د دې کار لپاره کولای شئ د پوښتنې کولو له متیود څخه استفاه وکړئ.

• د موضوعاتو د لومړیتوبونو لپاره دګډون کوونکو موافقه ترلاســه کړئ او وروســته د غونډې نور پړاوونه تعقیب کړئ.

۴- د موضوعاتو په اړه بحث وکړئ:

• هدفونه مشخص کړئ (مثلآ: دحل لارې موندل، په دې اړه موافقه او تصمیم نیول).

• ډاډ ترلاسه کړی چې ستاسې کار د یوه تعین شوي هدف لپاره روان دی او عملي پایله لري.

۵- د ستراتیژیو او د پلان جوړوني تصمیمونه

• د ستراتیژیو د پلان جوړونې لپاره له لاندې څلورو مرحلو څخه ګټه اخستل کیږي:

• د څلورمې مرحلې دندې، بشري منابعو ته ځانګړي کړئ.

• نتیجې مجسمې (بصري) کړئ.

۶- پای:

• د غونډې خلاصه او د هغې پایلې.

• په دې اړه له ګډون کوونکو څخه فیدبك یا نتیجه ترلاسه کړئ.

• د پایلو په اړه.

• د غونډې یا میتودولوژي په اړه چې په غونډه کې ورڅخه ګټه اخیستل کیږي.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب: د غونډې له ځانګړو فلش کارتونو څخه استفاده کول. جلسه: نکته: – له نوم پرته د نظریاتو راټولول. – هرنظر له لنډ عبارت سره د کارت له پاسه لیکل کیږي. – په لاس لیکل باید روښانه لنډ او له دریو کرښو ډېر نه وي. – ځوابونه باید د ستون یا کالم جوړښت په څېر جوړ شي. – د هرې کرښې لپاره باید کالم یا د هرې څانګې لپاره یو عنوان په پام کې ونیول شي.

ولــې: د غونــډې په اړه د موضوعاتو، پوښــتنو او نظریاتو د راټولو لپــاره له فلش کارت څخه استفاده کول تر ټولو غوره روش دی.

له فلش کارت څخه ګټه اخیستنه د پوښتنو، موضوعاتو او نظریاتو غوره لاره ده.

څرنګه: د کمکي وسایلو په واسطه پوښتنې مجسم کولای شئ او له ګډون کوونکو څخه غواړئ چې ځوابونه یې ولیکي، بناء تاسو هغه کارتونه چې یو رنګ او شکل لري، د ګډون کوونکو په منځ کې و ویشئ.

ګــډون کوونکي خپل ځوابونه په مارکر قلم او غټو ټکو سره لږترلږه په درېو کرښــو کې ولیکي. هرکارت باید د یوې موخې لپاره وکارول شي او له ټولولو وروسته په چپه ډول کیښودل شي.

څــه وخــت: د غونډې په ټولو مرحلو کې د موضوعاتــو د راټولولپاره له فلش کارت څخه ګټه اخیستل کیدی شي، په ځانګړي ډول په دویمه مرحله کې د اجرا وړدی.

ملاحظه: د ځوابونو کیفیت د پوښــتنو په کیفیت پورې اړه لري، که پوښــتنه واضح او روښانه وي، نوزیات مشــابه او ورته ځوابونه ترلاســه کیدی شي، خو که پوښتنه ستونزمنه وي نو کم خلك به په پوښتنه پوه شي.

د پريزنټېشن تخنيکونه او د غونډې کورېتوب
دغونډې د کورېتوب عملي سر ته رسونه:
څو نقطه يي پوښتنې

زموږ د ورځينو کارونو کومو ستونزو ته بايد زياته پاملرنه وشي؟			
شمېره	موضوع	نقطې	رتبه
۱	له اندازې څخه زيات کار	●●●● ●●●	۱
۲	نامساعده کاري چاپېريال	●●●●	۲
۳	دوخت کمووالي	●●	۳

څو نقطه يې پوښتنې:

د څه لپاره: له دغه روش څخه د کار په واسطه درائې اخستنې دروش په ځای استفاده کيږي. له ورته روش څخه د لمړيتوبونو د ټاکلو اويا د پريکړو د تعين په برخه کې استفاده کيږي.

څنګه: له ګډونوالو څخه وغواړئ چې د بصري شـويو پوښـتنو د ځواب لپاره له نقطه ګذاري څخه اسـتفاده وکړي. هر ګډونوال حق لري چې د انتخاب لپاره له مسـاوي نقطو څخه اسـتفاده وکړي. له هغه وروسته د انتخاب لپاره ورکول شوي نقطي شميرل کيږي.

څــه وخت: د غونډې د کوربه توب په صـورت کې د موضوع د انتخاب لپاره له څو نقطه يي پوښتنو څخه په دوهمه مرحله کې استفاده کولای شي.

د نقطو شـمېره چې ګـډون کوونکو ته ورکول کيږي په دو معيارونـو يعنې ګډون کوونکو او مصرف کوونکو پورې تړاو لري:

په لاندې جدول کې به تاسې ته معلومه شي چې ګډون کوونکو ته کومه اندازه نقطې ورکول کيږي.

د ګډون کوونکو شمېر					
5	10	15	20		
8	7	6	5	20	شمېرمصرف کوونکي
7	6	5	4	15	
6	5	4	3	10	
5	4	3	2	5	

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورېتوب

د غونډې عملي کورېتوب: ماټریکس یا دوه برخې جدول.

نکته:

له خبرو اترو پرته د ځوابونو راټولول.

- خبرې اترې په دویم پړاو کې ځای لري.
- ډاډ تر لاسه کړئ چې ټولو په بحث کې ګډون کړی دی.

دوه قسمته ماتکریکس (جدول)

ولې: له دغه روش څخه په کوچنیو ګروپونو کې ګټه اخیســتل کیږي، دغه روش د موضوع په بررسي او د ستونزو په حل کې مرسته کوي او د ستونزو د حل لپارغوره لاره ده. .

څنګه: ماتریکس باید د یوې موضوع مختلف اړخونه وښیي، مثلاً د ښه والي او بدوالي په هکله د غونډې د ګډونوالو ځوابونه. ګډون کوونکي باید دې پوښتنو ته قاطع ځواب ووایي.

ماتریکس د یوه روښــانه ساختار ضامن دی او د اضطراري تصامیمو په برخه کې مرسته کوي. له بلې خوا ماتریکس د موضوع فردي اړخونه محدودوي.

څه وخت: له ماتریکس څخه د غونډې د کورېتوب په څلورم پړاو کې استفاده کیږي.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورېتوب

د غونډې د کورېتوب عملي اجراکول: فلش لایت.

نکته:

- په داخل کي د شته احساساتو پیداکول.
- د غونډې په هکله د ګډونوالو رضایت او پایلې.
- د ګروپي کار په اړه د ګډون کوونکو تجربه بیانیږي
- که تاسو د غونډې د کوربه په توګه کومه ستونزه احساسوئ، له دې لارې کولای شئ چې په ستونزو وپوهیږئ.

فلش لایت

ولې: له دې روش څخه د اســتفادې کولو په صورت کې امکان را منځته کیږي چې د ګډونوالو ستوماني، نا ارامي، سټریا او کاري پایلي معلومي شي.

څنګه: د فلش لایت په صورت کې د بصري سازي کولو امکان نه لیدل کیږي، هر ګډون کوونکی کولای شي په دې اړه خپل نظر بیان کړي:

- خپل احساسات.
- د پایلو په اړه احساسات
- د ګروپي کار په ترڅ کې تجربې.
- البته ددې قوانینو په عملي کولو سره:
- هرڅوك کولای شي خپل نظریات په خپله بیان کړي
- هرڅوك کولای شي په هره اندازه چې وغواړي خبرې وکړئ.
- د طرحه شوو نظریاتو په اړه خبرې ونه کړي.

څه وخت: د فلش لایت له روش څخه ګټه اخیستل په شرایطو پورې اړه لري.

د پریزنټېشن تخنیکونه اود غونډې کوربتوب

تمرین او ګروپي کار.

تمرین:

ګډون کوونکي په څلور نفري ګروپونو وویشئ.

خپل ځان د غونډې کوربتوب ته چمتو کړئ او موضوع هم په افغانستان کې فساد ته ځانګړې کړی.

د غونډې له پیلیدو وړاندې د پوښتنو هغه لست چمتو کړئ چې د ځوابونو لپاره مو چمتو کړی دی.

د غونډې د کوربتوب لپاره هغه پلان چمتوکړئ چې په پام کې یې لرئ، چې لاندې پړاوونه لري:

- د جلسې د پیل په اړه نظریات.
- د کار دمیتودولوژۍ په اړه نظریات.
- د جلسې د پای په اړه نظریات.

د غونډې د کوربه توب په هکله خپل پریزینټېشن چمتو کړئ.

د لسم څپرکي لنډيز

موثــر ارتباطات کولای شي د وزارتونو په دننه کــې ګډونوال د اړيکو د نيولو لپاره چمتو کړي، خو دې ټکي ته مو پام وي چې زياتره اړيکې په اشــتباهی توګه تفسير او تعبير کيږي او يا مقابل لوری د رد له ځواب سره مخ کيږي.

ګډون کوونکي د راتلونکي رهبری لپاره پلانونه اوســتراتيژي ګانې کارکوونکو او لوړپورو مقاماتو ته وړاندې کوي.

پريزنټېشن د کومکي بصري وسايلو له لارې د يو لړ مفاهيمو وړاندې کولو ته ويل کيږي.

د يو کامياب پريزنټېشن په لور حرکت

د دې لپاره چې وکولای شــئ د ګډون کوونکو او اوريدونکو په اړه فکر وکړئ، له ځانه پوښتنه وکړئ چې:

۱.اوريدونکي ځوك دي.

۲.شمیر يې څو کسان دي.

۳.آيا هغوی د پخوانی موضوع په اړه خبر دي؟

۴.د هغوی عمر څومره دی، نارينه دي اوکه ښځې او قابليت يې ترکومې اندازې دی.

۵.په غونډه کې د هغوی د ګډون دليل څه شی دی؟

۶.د هغوی اړتياوې څه شی دي؟

۷. کومو شيانو ته اړتيا لري.

د پريزنټېشـــن له جوړلو وړاندې د هغو ګډون کوونکو ضرورتونو ته فکر وکړئ چې په غونډه کې يې ستاسو خبروته غوږ نيولی.

د پريزنټېشن د پلان جوړونې په وخت کې څلور مهم شيان په پام کې و لرئ.

۱.هدف مو څه دی.

۲.محتوا

۳.جوړونه

۴.د ليدلو کمکي وسايل.

پریزنټېشن باید له لاندې ټکو څخه تشکیل شوی وي:

الف – پیل　　　　ب – ساختمان / وسطي او مرکزی برخه

ج – پایان　　　　د- نتیجه

کمکي وسایل: په هره اندازه چې مطالب پیچلي او جنجالي وي، پوهیدل یې هم په هغه اندازه ستونزمن وي، د دې لپاره چې هر څوک په مطلب باندې پوه شي، باید بصري بڼه ورکړل شي. ځینې خلک په دې عقیده دې چې د غږ او بدني حرکاتو له لاري ۶۵٪ زده کړه صورت مومي.

غږ، څېره، سترګې، د دریدلو طریقه، لاسونه، پښې، تاثیر او نور په پریزنټېشن کې ډېر مهم دي.

د غونډې د دایریدلو پلان په لاندې څلورو ټکیو باندې استوار دی:

- پیل
- د موضوع انتخاب
- په موضوعاتو باندې بحث وکړئ
- د استراتیژیو او تصامیمو پلان ګذاري
- پای
- له څو نقطه یې پوښتنو څخه استفاده کول لکه: ولې، څه ډول، څه وخت.

د لسم څپرکي پوښتنې

۱.پریزنټېشن څه شی دی، توضیح یې کړئ؟

۲.په پریزنټېشن کې کوم تخنیکونه شتون لري، نومونه یې واخلئ؟

۳.کومکي او بصري وسایل چې د پریزنټېشن لپاره کارول کیږي، کوم دي؟

۴.د غونډې د چلولو خصوصیات بیان کړئ؟

۵.غږ، څیره، سترګې او د دریدلو طریقه د پریزنټېشن په وخت کې څه رول لري؟

۶.د غونډې د کوربه توب پلان په کومو ټکیو باندې استوار دی، نومونه یې واخلئ؟

سرچينې او اخځليکونه

۱.مفاهمه درتجارت سال ۲۰۰۹ (پروفيسورکرنيل پاوه)

۲.اساسات ارتباطات سال ۲۰۰۸

۳.برنامه انکشافي USAIDسال ۲۰۰۸

۴.انکشاف خدمات ملکي سال ۲۰۰۷

۵.يادداشت ولکچرنوت ها و نوشته هاي استاد صابر

۶.سايت های مختلف انترنتي گوگل

د ښوونیز نصاب د پراختیا د ریاست پیغام

د پوهنې وزارت د تخنیکي او مسلکي زده کړو معینیت د ښوونیز نصاب د انکشاف ریاست د ټولنې د عیني او ښکاره ضرورت په درک کولو سره چې د محصلینو او شاگردانو د درسي کتابونو په برخه کې یې تخنیکي او مسلکي رشتې درلودې او لري یې، په لومړي سر کې یې تصمیم ونیو، چې په ښــوونیزو پلانونو او درسي مفرداتو باندې بیا کتنه وکړي او ورپســې بیا د شاگردانو او محصلینو د درسي کتابونو د تالیف لپاره مبادرت او کوښــښ وکړي. د خدای(ج) په فضل او مرحمت سره او د ادارې او حســابدارۍ څانگې د ښــوونکو په میړانې او همت سره د ادارې او حســابدارۍ درسي کتابونه تالیف شول تر څو په وړیا ډول د شاگردانو او محصلینو په واک او اختیار کې ورکړل شي.

د علم او معرفت له ټولو لوســتونکو، علاقمندانو، د ادارې او حسابدارۍ د مکاتبو له ښوونکو، گرانو شــاگردانو او د تخنیکي او مســلکي زده کړو د چارو له متخصصینو او همدا شــان له ټولو څېړونکو او شنونکو څخه صمیمانه هیله کیږي، چې د دې کتابونو په مطالعې سره چې په لومړي ځل د ښــوونکو او د ادارې او حســابدارۍ څانگې د مســلکي غړو له لوري تالیف او تدوین شوي دي. د مســلکي، تخنیکــي او علمي مطالبــو او مفاهیمو د څرنگوالي په هکلــه خصوصاً د هغوی املایي او انشــایي اشــتباهاتو په اړه مونږ ته لارښوونه وکړي، ترڅو په راتلونکي کې وکړای شو، په همدې او نورو برخو کې گرانو شــاگردانو ته له دې څخه ښه، غوره، گټور او ارزښتناکه موضوعات وړاندې کړو.

همدا شــان له گرانو شــاگردانو او محصلینو څخه هیله کوو ترڅو د دې کتابونو د مطالعې او اســتفادې پر مهال د هیواد اقتصادي ســتونزې، فقر او وروســته پاتې والی په نظر کې ونیسي او د کتابونو په ساتنه کې کوښښ او زیار وباسي، ترڅو د ډېرو شاگردانو او محصلینو د گټې وړ وگرځي.

پته: د پوهنې وزارت- د مسلکي او تخنیکي زده کړو معینیت
د تعلیمي نصاب د پراختیا ریاست
د درسي کتابونو د چمتو کولو عمومي مدیریت

Download from: aghalibrary.com