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 کوزابي 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

Ketabton.com

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 تړلي 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 ټګ 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

څپرکي	سرلیکونه	مخ
لومړی	د مفاهمې یا ارتباطاتو مفهوم	۱
دویم	د ارتباطاتو په اړه اوه مهم ټکي	۹
درېیم	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 (پرزینټېشن)	۷۳
سرچینې او اخځلیکونه		۹۸

(c) ketabton.com: The Digital Library

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)

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 يې 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 ستړي مشي 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 ځو 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

الف- صميميت: د نورو په مقابل کې د خواخوږۍ يا صميمت شتون د اړيکو د غښتليا مهم او موثر لامل ګڼل کيږي. ځکه يوه کس ته د خوا خوږۍ الهام ورکول او د ورته احساس ثابتول هغه څه دي چې د اړيکو په ټينګوالي باندې مسقيم اثر لري او د مقابل لوري هر ډول اعتماد ور باندې تر لاسه کېدلای شي. برعکس که چيرته مقابل کس ستاسو له لوري د عدم صميميت معمولي نښه مشاهده کړي، نو په اړيکو کې صداقت او نژدېوالی له منځه ځي او اړيکې غړندوالی مومي.

ب- ښه چلند او بخشش: غوره سلوک او چلند د اړيکو د پرانستلو په برخه کې رغونکی رول لري چې ديل 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 وسيلې په دود ياده کړې ده او ټينګار کوي چې تل له نورو خلکو سره په ورين تندي مخ شي او يا ځينې وخت هغه ته کومه ډالۍ ورکړئ که څه هم د ارزښت له مخې کمه وي.

په دې هکله سعدي شيرازي داسې وايي:

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

٣- د باور او اعتماد منبع: ستاسو افکار او نظر ستاسو د ژوند د رويداد معنا لري، ځکه ستاسو افکار او نظريات دې چې ستاسو اړيکې ټاکي، ځکه څوک چې له چا سره روابط نه لري، البته دغه سلوک يې له خپل نظر څخه متاثر شوی وي.

له کوم کس سره چې اړيکه 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 ويل کيږي چې تاسو يوازې د افکارو له لارې کولای شی بل کس و پيژنی. که چيرته د نورو خلکو د عيبونو او نيمګړتياوو د موندلو په لټه کې ياست، تاسو په خپل ذهن کې منفي انځورونه زېرمه کوئ نو له ورته کسانو سره ستاسو اړيکې هم ورته ښه غوره کوي، خو که چيرته خپلو افکارو ته بدلون ورکړئ او د غرور په ځای د مقابل لوري هغو خصوصياتو ته پاملرنه وکړئ چې تاسو مينه ور سره لرئ، نو په ډاډ سره ويل کيږي چې ستاسو په منځ کې يوه غښتلې اړيکه تامين کيدلای شي او ستاسو پخې اړيکې په خوږه ملګرتيا بدلېدلای شي.

په درناوي

محمد طيب ببرک

(c) ketabton.com: The Digital Library

د کتاب ټولیزه موخه:

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

خپلو همنوعه سره اړيکې ونيسي او افکار ور سره تبادله کاندي. د نطق دغه قوه کولای شي د افهام او تفهيم زمينه برابره کړي.

د اســلام د ســپيڅلي دين له نظره يو له هغو صفتونو څخه چې انسان يې د اشرف المخلوقات درجې ته رســولی دی، دا دی کله چې نورو مخلوقاتو ته کومه ســتونزه پيدا شي نو په مخ کې دوه لارې لــري چــې بايد يوه يې انتخاب کړي. لمړی دا چې جنګ او جګړې ته چمتوالی و نيسي او يا د تېښــتې لاره غوره کړي، خو په انســاني ټولنه کې د ستونزو د حل لمړنۍ او مقعوله لاره له افهام او تفهيم څخه عبارت ده.

د مفاهمې يا ارتباط تعريف

د مفاهمــې يا ارتباط په اړه بېلابېل تعريفونه شــتون لري چې څــو ډولونه يې په لاندې ډول بيانيږي:

۱. هرهغه عمل چې په واسطه يې افراد وکولای شي د خپلو اړتياوو، غوښتنو، ادراکاتو او نظرياتو په هکله خپل معلومات سره تبادله کاندي، د مفاهمې يا ارتباط په نوم ياديږي.

۲. مفاهمه، ارتباط د ويلو، ليکلو او اشارو په واسطه د افکارو، پيغامونو او معلوماتو له تبادلې څخه عبارت دی.

۳. مفاهمه له مختلفو وسايلو او امکاناتو څخه په استفادې سره د ظرفيتونو تر منځ د معلوماتو، افکارو، نظرياتو، پيغامونو، احساساتو او ادراک له لېږد يا انتقال څخه عبارت دی.

۴. مفاهيمه له يوې خبرې يا اشــاره يي عمل څخه عبارت دی چې له کبله يې په لفظي يا غير لفظي شکل سره احساسات او نظريات بيانيږي او له استولو څخه وروسته درک او تر لاسه کيږي.

۵. مفاهمه کيدای شي په ناڅاپي يا غيرناڅاپي، غوښــتل شــوي يا نا غوښتل شوي، معمولي يا غير معمولي ډول د ويلو او خبرو کولو او يا نورو په شکلونو رامنځته شي.

۶. مفاهمه د يوه شــخص د فکر او نظر له مجموعې څخه عبارت ده، چې د نورو په ذهن کې يــې د يــوه فهم او احســاس د انځورولو په موخه څرګندوي او له هغــوی سره د تل پاتې اړيکو د تامينولو په موخه د ويلو، اورېدلو او پوهېدلو په دود يوه سيستماتيکه پروسه منځته راوړي.

د مفاهمې، ارتباط ماهيت

د ارتبــاط ماهيــت دا دی چې (څوک نه شي کولای له ارتباط څخــه پرته واوسي)، يعنې د يوې ادارې يا موسســې افراد او کارکوونکي په دوامداره توګه يو له بل سره ارتباط لري، حتی که داســې وليدل شي چې ګواکې د دوی تر منځ ارتباط نشته، خو بيا هم په خپل منځ کې يو نه يو ډول ارتباط

(c) ketabton.com: The Digital Library

سره لري. که څوك چپ ناست وي او خبرې ونه کړي او يا ونه غواړې چې له چاسره و ګړېږي، بيا هــم يــو ډول اړيکې ورسره لري. يعنې که يو کــس د ويلو لپاره څه و نه لري بيا هم يو نه يو ډول ارتباط لري. لنډه دا چې په هر ځای کې اړيکې يا ارتباط شته.

پــه ورته توګه د باندنۍ نړۍ په برخه کې هم د ارتباط لرلو قضيه صدق کوي، په دې معنا که چيرته يو شرکت يا اداره د خپل تجارتي اعلان د ښه والي يا بدوالي په باره کې فکر کوي او يا د خپل ځان او عامه اړيکو او مناســباتو ارزونه کيږي، دا هم د يو ډول اړيکو او ارتباطاتو په شتون باندې دلالت کوي.

که يوه اداره يا موسسه څه ونه وايي يا يې ونه ليکي، بيا هم په غير مستقيم ډول پيغام لېږلی شي.

د مفاهمې اساسات Fundamentals of Communication

۱. مفاهمه له درک څخه عبارت ده Communication is perception

۲. مفاهمه له انتظار يا 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 نيمه رسمي توګه.

۶. په غير رسمي ډول.

د مفاهمې اساسي عناصر

۱. لېږونکي (منبع): د پيغام اســتوونکي د ارتباطاتو پيل کوونکی دی چې معمولاً اخيســتونکي ته د اطلاعاتو او مفهوم د لېږد چارې پيلوي.

۲. اخيستونکي: اخيستونکي هغه څوک دي چې پيغام ورته رسېږي، پيغام اخلي او فکرورباندې کوي.

۳. د پيغام ذهني مفهوم: هغه فکر او سوچ دی چې بايد پيغام اخيستونکي ته ورسېږي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 کړي 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

۵. د پوهیدلو مهارت	Understanding skill
۶. د باور او یقین کولو مهارت	Convincing skill

د مفاهمې ډولونه یا Types of Communication

۱. له ځان سره مفاهمه	Intra- personal
۲. د اشخاصو ترمنځ مفاهمه	Interpersonal
۳. د سازمانونو یا تشکیلاتو ترمنځ مفاهمه	Organizational

۱- له خپل ځان سره مفاهمه: هغې مفاهمې ته ویل کیږي چې یو شخص له خپل ځان او خپل فکــر سره مــصروف وي او په ۲۴ ســاعتونو کې نږدې ۴/۳ برخې له ځــان سره فکر کوي چې دا په حقیقت کې له ځان سره یو ډول ارتباط دی.

۱- د اشخاصو ترمنځ مفاهمه: دغه ډول ارتباط د دوه اشخاصو ترمنځ رامنځته کیږي او یو له بل سره افکار او نظریات شریکوي، د مثال په توګه، د تلیفون، انټرنیټ، او یا نورو اطلاعاتي وسایلو له لارې د افرادو تر منځ د اړیکو تامین.

۱- د ســازمانونو او تشــکیلاتو ترمنځ مفاهمــه: دغه ډول مفاهمه د ادارو او تشــکیلاتو ترمنځ رامنځته کیږي چې په ټولیز او ګروپي ډول لاس رســې ورته کیږي چې له شــفاهي، غیرشــفاهي او لیکلو مفاهیمو څخه عبارت دي.

شفاهي مفاهمه Verbal Massage

شفاهي مفاهمه له کلماتو او ویوکو څخه په استفادې سره د معلوماتوله تبادلې څخه عبارت دی. د مثال په توګه: مخامخ خبرې آترې، تلیفوني تماســونه، صوتي پیغامونه، ملاقاتونه، پریزنټېشن، ویډیو کنفرانس او داســې نور چې د ویلو طــرز، د آواز کیفیت، 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 اهمیت لري.

غیر شفاهي مفاهمه Non verbal Massage

غیر شــفاهي پیغام د یوه عمل یا حرکت له لارې اخیســتونکي ته رســیږي چې په دې صورت کې له کلماتو او الفاظو څخه استفاده نه کیږي، بلکې د اشارو، بدني حرکتونو، څېرې، دربېدلو، قدم وهلو، لیدلو، مقابل لوري ته د مخامخ دربېدلو او ظاهري بنې له لارې استول کیږي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

لیکل شوې مفاهمه Written Communication

لیکل شـــوې مفاهمه هغه مفاهمې ته ویل کېږي چې په لیکلې بڼه د پیغام اخیســـتونکي 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، اشارې، جامې او حرکتونه.

۳۰٪ خبرې او د آواز لوړوالي او ټیټوالي.

۳۰٪ دموضوع اوکلماتو محتواې.

مثبت بدني حرکتونه:

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 وړه 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د لومړي څپرکي پوښتنې

۱- ارتباطات هغه عمل دی چې په واسـطه يې انسـانان کولای شي د .... په اړه يو له بل سره معلومات تبادله کړي.
أ. اړتياوې.
ب. غوښتنې.
ج. نظريات او معلومات.
د. الف ب ج صحيح دي.

۲- درک، توقع، تقاضا، مفاهمه او معلومات يو له بل سره فرق لري او مربوط دي له:
أ. ماهيت اومفاهمې
ب.د مفاهمې اساسات
ج. د مفاهمې اهميت
د. د– د مفاهمې عناصر

۳- اکثر اشخاص له خپله ځان سره. .... ارتباطات تامينوي:
أ. د اشخاصو ترمنځ مفاهمه
ب.د سازمانونو ترمنځ مفاهمه
ج. له ځان سره يافردي مفاهمه
د. هيڅ يوه

۴- يو شفاهي پيغام له کلماتو څخه په استفادې سره د معلوماتو له تبادلې څخه عبارت دی:
أ. شفاهي مفاهمه
ب. ليکلي مفاهمه
ج. غيرشفاهي مفاهمه
د. فردي مفاهمه

۵- راپورونه، وړانديزونه، نوټونه مربوط کيږي له:
أ. شفاهي مفاهمې
ب.ليکلي مفاهمې
ج. سازماني مفاهمې
د. غيرشفاهي مفاهمې

۶- يو پيغام د حرکت او اعمالو له لارې د پيغام اخيستونکي ته رسيږي:
أ. غيرشفاهي مفاهمه
ب.ليکلي مفاهمه
ج. شفاهي مفاهمه
د. هيڅ يوه

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 ټمه کیږي چې:

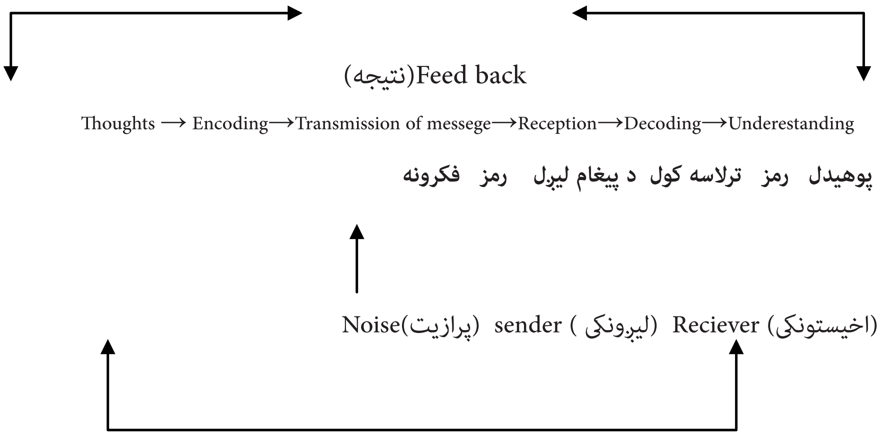
- عـمودي ارتباطات و پيژني.
- افـــقي ارتباطات و پيژني.
- هم سطحه ارتباطات تشخیص کړای شي.

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 ټولنیز	comprehencsive

(c) ketabton.com: The Digital Library

د مفاهیمې د پړاونو موډل یا Communication Process Model



د جهت یا مسیر له مخې د ارتباطاتو ډولونه

د لوري یا جهت له نظره ارتباطات په دریو برخو ویشل شوي دي.

۱.افقي ارتباطات

۲.عمودي ارتباطات

۳.هم سطحه ارتباطات

۱.عمودي ارتباطات:

عمودي ارتباطات په ځنځیري شــکل د سازمانونو ترمنځ له ښکته څخه پورته او له پورته څخه ښکته لور ته د احکامو او فرامینو صدور ته ویل کیږي.

الف- له پورته څخه ښــکته لور ته ارتباطات: په دې شــکل کې ارتباطات د عالي منجمنټ له لوري ښکته لور ته پیل کیږي او د ښکته سطحو په مدیریت او کارکوونکو باندې پای ته رسیږي.

ب- له ښکته څخه پورته خوا ته ارتباطات: ورته ارتباطات له کوچنیو ادارو څخه پیلیږي او په لوړه کچه ادارو او سازمانونو ته رسیږي. د پرمختګ رپوټ، وړاندیزونه، توضیحات، مرسته غوښتل او تصمیم نیول د ورته ارتباطاتو له ډولونو څخه عبارت دي.

۲.افقي ارتباطات:

دغــه ډول ارتباطــات په معمولي ډول د یو ســازمان د کار له جریــان سره، او همداراز د کاري ګروپونــو او د یــوې ادارې د بیلابیلو غــړو ترمنځ نیول کیږي چې له رواني پلــوه د ادارې د غړو د

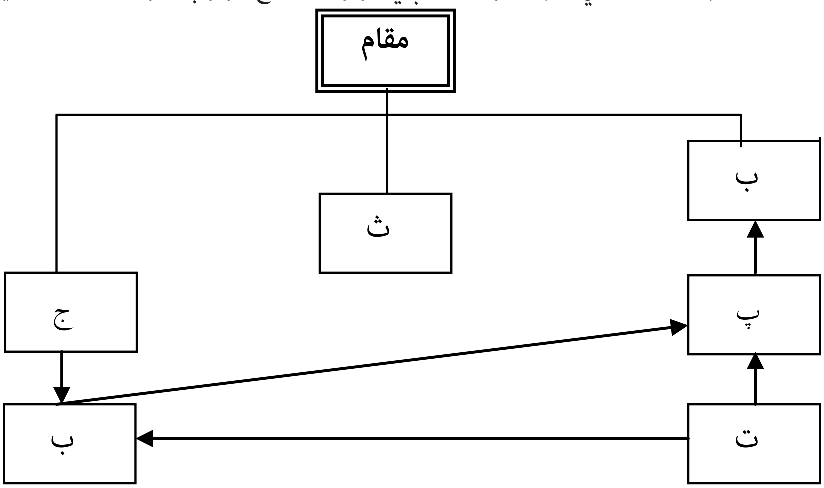
(c) ketabton.com: The Digital Library

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 بريالیتوب سره په خپلو کې ارتباطات قايم کړي.

٣.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

(١-٢) بڼه

(c) ketabton.com: The Digital Library

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؟

(c) ketabton.com: The Digital Library

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؟

(c) ketabton.com: The Digital Library

د دويم څپرکي پوښتنې

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

الف– افقي ارتباطات ب– عمودي ارتباطات

ج– هم سطح ارتباطات د-الف، ب، ج صحيح 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 پيليږي او تر کارکوونکو او کارګرانو پورې رسيږي.

الف– افقي ارتباطات ب– هم سطح ارتباطات

ج– له پورته خواځخه ښکته خواته ارتباطات د– هيڅ يو

۴- پــه ...... ارتباط کې معمولاً د يوې ادارې يا ســازمان د کارې جريان په ترڅ کې د مختلفو ګروپونو له غړو سره نيول کيږي.

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

ج– عمودي ارتباطات د– الف او ج صحيح دي

۵- د يوه ارتباط هدف .... جوړوي .

الف– پيام ب– ادراک

ج– احسا س د– هيڅ يو

۶ - پيغام بايد له ځان سره لاندې ټکي ولري:

الف– مکمل، مختصر، واضح ب– موثر، د پوهيدلو وړ او عملي

ج– واضح، موثر د– الف او ب

(c) ketabton.com: The Digital Library

درېیم څپرکی

د پیغام استولو په وړاندې خنډونه

ټولیزه 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 ټولو 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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. ادراکـــي 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 ارزښـــتونه: د دوو مختلفو طبقو یا اقشـــارو 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 تړلي 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

زموږ د عقيدې يا علم خلاف وي نو امکان لري چې له ذهني تشــويش څخه د خلاصون په موخه چندان ارزښت ور نه کړو.

۶. د منابعو ارزونه: آيا د پيغام منبع د اعتماد وړده؟ ايا کولای شو په خپله د پيغام په واسطه د هغه منبع با ارزښته وګڼو او پيغام ومنو؟ د پيغام د منبع په هکله دا ډول ارزونه او شکونه ارتباط ټينګولو په پروسه کې خنډ رامنځته کوي.

۱. د اورېدلو خنډونه Listening Barriers

هيجان او اضطراب د يوې موضوع په لنډ او خلاصه ډول بيانول Emotional disturbance

د وينــا کونکــي لــه وينــا سره د اوريدونکي د علاقمندۍ نشــتوالی يا برعکس -Abstracting

Preconceived لــه وخــت نه وړانــدې تصور Dislike of speaker -Marginal listening

Inattentiveness - د يو چا وينا ته نه پاملرنه notions -

ناروغي او د ذهن پخوالی Allness and closed mind

چټک عکس العمل Shap reaction

فزيکي او تخنيکي ستونزي لکه د تلفوني اتصالاتو اختلال او داسې نور Physical barriers

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

دability to listen and receive message that threaten his/her self –concept.

اورېدونکي له لوري ټول موضوعات داسې تصور کول چې ګواکي د ده مفکوره تهديدوي.

د مفاهېمې زيات اوږدوالی Length of communication

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

۳. د پذيرش يا منلو خنډونه Barriers to acceptance

تعصب Prejudices

Interpersonal conflicts between sender and receiver

د ويونکي او اورېدونکي ترمنځ د علاقې نشتوالی

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 كولو 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-

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 کولو 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 -ادراکي 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- ادراکي 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 ويونکي د علاقي نه لرل او فزيکي خنډونه.

الف- د پوهېدنې خنډونه
ب– د پذيرش خنډونه
ج– د اورېدولو خنډونه
د- هيڅ يو

(c) ketabton.com: The Digital Library

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 کیږي 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 پوښـــتنه او معرفي: احوال پوښـــتنه له دوو ترکیبي کلمو احوال او پوښـــتنې څخه جوړه شوې ده چې د لاندې دریو اهدافو لپاره ترسره کیږي:

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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 شې 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. ځکه 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 سترګې مه

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 معرفي 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. ځــاني 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 ځلورو مهمو اصولو له لر 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 پيليزې 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

اثراتو او تر لاسه شوي پايلې له مخې ورته ځواب په دريو برخو باندې ويشل کيږي:

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

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

۳- غوښتونکي ته يو مثبت ځواب ورکول او هغه ته د قانع کونکي دليل وړاندې کول چې د ورته غوښتني پوره کول ده ته کوم اضافي سرخوږی نه پيدا کوي، بلکې له پوره کولو څخه يې خوشحاله هم دي. د غوښــتني د ځواب ويلو ورته ډول کولای شي د دواړو خواوو ترمنځ د ښــو اړيکو لامل وګرځي.

د مستقيمو او غير مستقيمو غوښتنو ترمنځ تشخيص

د غوښتني په وخت کې بايد له غوښتونکي سره په مخامخ مفاهمه يا تليفوني خبرو کې مناسب کلمات وکارول شي او په نرمه لهجه خبرې وشي. ځکه د يوې غوښتني په برخه کې چې په مستقيم ډول مطرح کيږي، د نه او نخير کلمو کارول يو ستونزمن او پيچلی کار دی نو لازمه ده چې د مقابل لوري ټولي غوښتني په مناسب او صحيح ډول مطرح شي او ګټورې نتيجې ورڅخه ترلاسه شي.

په مفاهمه کې غير مستقيمه غوښتنه د مستقيمي غوښتني په پرتله ډېره ادبي او تشريفاتي بڼه لري چې مثالونه يې په لاندې ډول دي.

۱- کولای شی چې سباته راته ليکونه واستوئ ؟

۲- کولای شی چې نيم ساعت وروسته مې دوباره وغواړۍ؟

۳- کولای شئ د يو چابك او تيز پوست له لارې يې راته راواستوئ؟

۴- څه نظر لرئ که تر دريو ورځو پورې يې وځنډوئ؟

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

۶- په ذغرده يې نه شم ويلای چې سبا له تا سره ملاقات وکړم؟

(c) ketabton.com: The Digital Library

د څلورم څپرکي لنډیز

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

۱- یو د بل له احوال څخه خبرېدل.

۲- د احترام اوعزت لپاره.

۳- یو له بل سره د پېژندني لپاره.

د احوال پوښتنې حالات

- نظامي یا رسمي احوال پوښتنه.
- معمولي یا 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 طریقه د خبرو په وخت کې ادب او احترام ساتل دي چې په ځان باوري وي.

او د آدابو او نزاکتونو ساتل پکي خورا اهمیت لري.

- په نظامي او رسمي حالت کې احوا ل پوښتنه: دغه احوال پوښنه ځانګړې قاعدې لري.
- عادي یا 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 اړیکو د غښتلتیا مطابق د غوښتني وړاندې کول.
- له مختلفو زاویو څخه د هغه کس څېړل چې ستاسو غوښتنه پوره کولای شي، لکه رتبه، علمي مقام، عمر او داسې نور.

غوښتنه یا تقاضا په درېو پړاونو کې مطرح کېږي:

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 برخمنې 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

افهـام او تفهیـم د ارتباطاتـو یو مهم اصل او یا په بل عبارت د مـلا تیر ګڼل کیږي چې احوال پوښـتنه، غوښـتنه او منل یا نه منل او داسـې نور یې مهم اجزا ګڼل کیږي او هر یو یې مساوي یا برابـر نقـش لري. که چیرې په ارتباطاتـو کې له دغو اجزاوو څخه د یوه پـه برخه کې بې پروایي صورت و نیسي نو د مفاهېمې 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 شـو له مقابل لوري سره د همکارۍ د حس یا رښتینولۍ په دود معرفي کړو چې اصلاً دغه ټکي ته نه پاملرنه د مفاهمې د

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 وړاندیز 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 لورى یو خوړ 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 ښــه 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 لورى 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 اورېدونکي ستاســو په هدایت یا لارښــوونه و پوهیــږي. د دې لپاره چې ستاسو په خبرو باندې د هغه د پوهېدلو په برخه کې ډاډ 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 ډاډ 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د يو فعل په ويلو سره کولای شئ مستقيم هدايتونه ورکړئ.

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

- داخل نه شئ ځکه زما د کار مزاحمت کوئ.

غير مستقيم هدايات کولای شئ په ادبي کلماتو سره وړاندې کړئ.

د مثال په توګه: که نه په تکليف کيږۍ يو ګيلاس اوبه راکړئ؟

کولای شئ له ما سره په کارونو کې مرسته وکړئ؟

(c) ketabton.com: The Digital Library

د پنځم څپرکي لنډيز

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

۱- د مفاهمې د اجزاوو مهم او مشـــابه ټکي! دغه ټکي کولای شي چې د امر کولو په وخت کې د مقابل لوري لپاره د ښـــه نيت ښـــکارندوی وګرځي چې دغه ټکي ته پام نه کول مفاهمې ته زيان رسوي او اختلافات رامنځته کوي.

۲- ځانګـــړي ټکي چـــې د نورو له خصوصياتو سره فرق لـــري. د وړانديز کوونکي حق په جانب والی دی چې له مقابل لوري څخه د قبول يا رد په صورت کې په اړيکو باندې منفی اغيز نه کوي، بلکې دواړه لوري راضي کيږي. دا چې په څه ډول د مرستې وړانديز وشي؟ له دې سره تړاو لري چې وړانديز چا ته کيږي، په کوم ځای کې کيږي او د څه په باره کې وړانديز کيږي:

څرنګه کولای شو چې يوه غوښتنه ځواب کړو؟ په لاندې دريو ټکو پوری اړه لري!

۱- د غوښتنې يا تقاضا پوره کول.

۲- په عادي حالاتو کې د غوښتنو سرته رسول.

۳- غوښتونکي يا متقاضې ته مثبت او د قناعت وړ ځواب ويل يا داسې دليل ورته وړاندې کول چې هغه ته سرخوږی پيدانه شي.

د هدايت يا امر ورکول.

۱- ځير 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:

– آيا و پوهيدئ؟

– آيا تاسوته روښانه او واضح ده؟

دستور يا هدايات په دوه ډوله وړاندې کيږي.

۱- په مستقيمه توګه.

۲- په غير مستقيمه توګه.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د پنځم څپرکي پوښتنې

۱- دغه ټکي کولای شي چې مقابل لوري ته د امر په اجرا کې د همکارۍ 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 مستقیمي 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 یوازي امري کلمات پکي استعمال شوي وي بلکي 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

شپږم څپرکي

د ارتباطاتو ډولونه

ټولیزه موخه:

ارتباطات هغه پروسه ده چې مدیران یې د اطلاعاتو د تر لاسه کولو لپاره د اداري 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

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

که چیرې په یو اړخیزه ارتباط کې پیغام لیږونکی پیچلي، ســتونزمن اویا زیات تخصصي مطالب وړانــدې کــړي؛ نو ترهغه ځایه چې اوریدونــکي وربانديې پوه شي، پیغام مثبــت وي خو که چیرې وربانــدې ونه پوهیــږي 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 راتلونکي وخت ته پریږدي، ارتباط دوه اړخیزه بڼه

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 ســتونزې له منځه وړي د ښــه 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

ســازماني ارتباطات هغه جریان ته ویل کیږي چې مدیران یې د خپلو دندو د ښــه انســجام 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، لارښــوونې، 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 شــان که چیرته له پورته څخه ښــکته لورته د اداري اړیکو په صورت کې نامکمل او غیر واقعــي اطلاعــات صادر شي، نو لوړ پوړی مدیریت خپل اعتبار له لاســه ورکــوي او نه شي کولای درست او مناسب ځواب تر لاسه کړي، چې دغه پېښه د اداري اړیکو د خرابۍ لامل ګرزي.

په کوچنیو رســمي ګروپونو کې رســمي اړیکې د څو اړخیزو، څرخي او ځنځیري شبکو لرونکې

(c) ketabton.com: The Digital Library

وي. پــه ځــو اړخیز ارتباط کې ټول غړي کولای شي په ازاد ډول یو له بل سره اړیکه ونیسي، خو په ځرخي شــبکه کې یوازې رهبر یا لارښــود د ارتباطاتو د مرکز په ډول فعالیت کوي او په ځنځیري شبکه کې رسمي قومانده یا فرمان دهي شتون لري.

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

بایــد و ویل شي پــه اداراتو کې وګړي او کارکونکي د ګډې ســلیقې، ورتــه لیدلورې، الفت او نژدېوالي په څېر د یو لړ حالاتو په ترځ کې غوره اړیکې پرانستلای شي چې ورته اړیکې غیر رسمي بڼه لري. ځینې وخت په اداراتو کې غیر رســمي اړیکې دومره غښتلې وي چې رسمي اړیکې پکې مدغم کیږي. که چیرته غیر رسمي اړیکې د ادارې رسمي اړیکې متاثره کړي، نو هدف ته د سازمان د رسیدلو په لاره کې خنډونه ایجادیږي او په اداره کې ګډوډي منځته راځي.

که چیرته ورته غیر رســمي اړیکې د ســازمان په ګټه وي نو د مدیریت له لوري په خپل حال پریښــودل کیــږي، خو که چیرته د ســازماني هدف په وړاندې د خنډونــو د ایجاد لامل ګرزي نو د مدیریت له لوري توقف کیږي.

د اړیکو د ښه کېدو لارې چارې

ټولې هغه ځانګړتیاوې چې د مدیرانو او کارکوونکو ترمنځ د اړیکو د ښــه کیدو او د لانجو او کړکیچونــو د له منځه تللو لامل ګرځي، د مدیرانو له لوري د افرادو او کارکونکو شــخصیت احترام کول، د هغوی له احوالو څخه خبرتیا، د هغوی وړاندیزونو ته غوږ نیول او په ساده ژبه له هغوی سره تماس نیول په بر کې نیسي.

بایــد و ویــل شي، هغه کړکیچونه چې د مدیرانو او کارکوونکو ترمنځ په ارتباطاتو کې را منځته کیږي، د مدیر له لوري د شخصیت له نه پیژندلو او د پیغام استوونکي په توګه د مدیر د صلاحیت له نه پیژندلو څخه سرچینه اخلي.

شــخصیت او هویت د یوه کس له هغو کړو وړو څخه عبارت دی چې د نورو له لوري تعبیر او تفسیر کیږي.

د افرادو د شخصیت پیژندنه او نه پیژندنه چې مدیر یې هم یو جز ګڼل کیږي په څلور ناحیو ویشل شوي دي:

د خاصیتونو او اعمالو عمومي ناحیه چې هم د مدیرانو او هم د نورو لپاره د پیژندلو وړده.

د هغو کړو وړو او اعمالو خصوصي ناحیه چې د مدیر لپاره د تشخیص وړ وي خو د نورو لپاره

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 واقعې اطلاعاتو او اړینو اجرآاتو څخه محروم کړي.

شــخصي خاصیتونه: موږ واقعیتونه نه وینو څکه هغه څه چې وینو د خپل فکر په واسطه یې ترڅېړنې 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

عواطف: د پیغام ترلاســه کولو په وخت کې د پیغام اخیســتونکي احساس د پیغام د تفسیر په پروســه باندې اثر کوي. د ژړا یا زیات غم او خوشــحالۍ په څېر ځینې شــدید 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 افــرادو تــر 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 مشــخص متغیرات دي چې کلمات، معاني او مفاهیــم تر خپل اغیز لاندې راولي. کله چې پوه شــو چې زموږ لــه کلماتو او خبرو څخه څه ډول برداشت او مفهوم اخستل کیږي، نو کولای شو ارتباطي ستونزې تر ټولو ټیټ حالت ته را کمې شي.

غیــر ګفتاري ارتباطات: زیاتره وخت د خبرو له لارې ارتباطات له هغو ارتباطاتو سره همغږي وي چــې له خبرو پرتــه نیول کیږي. کله چې د ارتباطاتو دواړه لوري یو له بل سره بشــپړه موافقه ولــري نو عمومي ارتباط پیــاوړی کیږي، خو کله چې له خبرو پرته ارتباطات له پیغام سره همغږي او ورته نه وي، د پیغام ترلاسه کوونکي له سرخوږي سره مخ کیږي او نه پوهیږي 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 کــړو او کله چې هغه د غم احســاس کوي، له هغه سره غمشریــکي 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 چــا خبرو ته غوږ ونیســو، د بل چا خبرو ته غــوږ 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 خوښــوي، د هغو خلکو لپاره چې نژدیوالی خوښــوي باید پوه شــو 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د شپږم څپرکي لنډيز

پــه يو اړخيزه ارتباطاتو کې: کله چې د پيغــام په مقابل کې اوريدونکي کوم عکس العمل ونه ښيي، 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 دې چــې په متــه 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 اوســالمو اړيکو او ارتباطآتو نيول ضروري ګڼل 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 ځيږو 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 ښځي 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د شپږم څپرکي پوښتنې

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

الف – ارتباطات دوه اړخیزه دي　　ب – ارتباطات یو اړخیزه دي

ج – د سازمانو په کچه ارتباطات دي　　د – هیڅ یو

۲- که د ارتباط نیولو چاپیریال داسې وي چې اخیستونکي د پیغام د محتوا په هکله خپل عکس العمل او نظریات څرګند او د پیغام لیږونکي ته ورسوي.

الف – ارتباطات یو اړخیزه وي　　ب – ارتباطات دوه اړخیزه وي

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

۳- ... هغه بهیر دی چې مدیرانو ته وړتیا ورکوي تر څو له کارکونکو، له سیستم څخه دباندی ارګانونو سره اطلاعات تبادله کړي.

الف – عاطفي ارتباط دی　　ب- دوه اړخیزه ارتباطات دي

ج – دسازمانونو ارتباطات دي　　د – یو اړخیزه ارتباطات دي

۴- موږ واقعیتونه نه وینو څکه هغه څه چې وینو په خپله ورباندې فکر کوو او واقعیت ورته وایو.

الف – ازصافي ګذارندن　　ب – شخصي خاصیتونه

ج – جنسیت　　د – عواطف

۵- په................ کې د پیغام د اخستونکي د احساس دول د پیغام له محتوا څخه د هغه برداشت او تفسیر اغیزمن کوي.

الف – له خبرو پرته ارتباطات　　ب – جنسیت

ج –د یو شخص خاصیتونه.

(c) ketabton.com: The Digital Library

اووم څپرکی

په ادارو کې لویې ستونزې کومې دي؟

تولیزه موخه:

په ادارو کې لویې ستونزې کومې دي؟

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

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

په ادارو کې لویې ستونزې کومې دي؟

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

که ستاسو منظور مراجعین یا خلك وي، نو په دې صورت کې تاسو هم دهغو زرګونو کسانو له ډلې څخه یاست چې له ورته ستونزي سره لاس او ګریوان دي. اوس دا پوښتنه مطرح کیږي چې خلک ولې دغه لویه ستونزه جوړوي؟ زیاتره خلك په دې آند دي چې د خلکو ترمنځ افهام او تفهیم یا ارتباطات د دغو سرګردانیو او ستونزو اصلي سرچینه ده یعنې خلك نه شي کولای چې یو له بل سره په ښه توګه مفاهمه وکړي او یا یو بل درك کړي. په لنډ ډول زیاتره کسان نه شي کولای چې مصاحبه یا دیالوګ په اغیزمن ډول سرته ورسوي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

ډيالوګ څه ته وايي؟

د دوه يا ډېرو کســانو ترمنځ د افکارو، نظرياتو او احساســاتو بدلولو ته ډيالوګ وايي. معمولاً پــه اداراتو کې معلومات په عمودي توګــه د آمرينو يا نظارت کوونکو لخوا مامورينو يا ټيټ پوړو کسانو ته ورکول کيږي او يا برعکس د مامورينو لخوا آمرينو ته ورکول کيږي.

په اوس مهال کې کوشش کيږي چې معلومات په افقي ډول يعنې د ډيالوګ په طريقه تر سره شي.

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

بايــد ووايو چــې د کارونو په اجرا کــې د ناکامېدو ۹۰٪ علت د دواړو لــورو ترمنځ اختلافات دي چې د مذاکرې د قطع کيدلو او ناســم افهام او تفهيم له کبله منځته راځي او پاتې ۱۰٪ يې د موضوع په هکله د تخنيکي مهارتونو له نشتوالي څخه سرچينه اخلي.

د **خبرو اترو يا مذاکرې تعريف**

کوم شي ته مذاکره ويلای شو او څه ته يې نه شو ويلای؟

– مذاکره يوازې خبرو ته د مقابل لوري چمتووالي ته نه وايي.

– مذاکره يوازې په خپل موقف باندې ټينګار ته نه وايي.

– مذاکره يوازې امتياز ورکولو يا اخيستلو ته نه وايي.

تاسو بايد احساس ونه کړئ چې په مذاکره کې حتما بريالي شئ.

په مذاکره کې بايد يو کس ګټونکی نه وي.

مذاکره د رابطې او باور له ايجاد څخه عبارت ده.

د يوې کاميابې مذاکرې لپاره لاندې مرحلې ضروري دي.

– د ارتباط د رامنځته کولو څرنګوالی.

– د افرادو د ضرورتونو د تشخيص څرنګوالی.

– د يوه بريالي شرط د لاسته راوړلو څرنګوالی.

– د ضرورتونو د پوره کولو څرنګوالي.

– د مذاکرې له نويو تخنيکونو څخه ښه ګټه اخيستنه.

– خپل برياليتوب مو يقيني کړئ.

(c) ketabton.com: The Digital Library

– 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

لومړی قـدم: پلان جوړونه او چمتووالی! په دې پړاو کې بایـد د مقابل لوري ټول فاکتونه او معلومات راټول شي او مذاکرې ته چمتووالی ونیول شي، له مقابل لوري سره پېژندګلوي پیدا شي او د مقابل لوري ځای معلوم شي او لمړیتوبونه تعین شي.

له کوم خنډ پرته د آسـانې مذاکرې د ترسره کولو لپاره باید بدیل وړاندیزونه چمتو کړل شي او د مذاکـرې پـه ترڅ کې په تر ټولو غوره بدیل باندې توافق وشي تر څو دواړه لوري خپلو موخو ته چې له یادې شوې 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 شـو او د مقابل لوري اسـاسي اړتیاوې وڅېړل شي. کله چې د دواړو لورو ګټې سره په ټکر کې وي نوپه کار ده چې د مذاکرې د ښـه 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 وړاندیزونه وړاندې کړي. په دې صورت کې په کار ده چې یو د بل وړاندیز 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

دریيمه 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 یوځه 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 کیږي؟
- څوک د څه شي اړتیا لري او څومره په ګړندۍ توګه اړتیا لري؟
- د مذاکرې مقابل لوری ته څومره وخت ورکړو؟

قدرت:

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

معلومات:

- هرڅومره زیات معلومات چې په واك کې ولرل شي، غوره ده.
- مقابل لوری څه غواړې او ولې؟
- د مقابل لوري فکر او هدف څه دی؟
- تاسو څه غواړۍ او ولې؟

ولې د یالوګ یا خبرې اترې باید وکړو؟

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

۲. د غوره کاري چاپېريال چمتوکول.

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

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 څېړل.

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 مشي 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 نظریاتو 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 کول 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 څېړو چې د منولوګ په شــکل وي او په راتلونکي کې دیالوګ شکل غوره کوي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 کېویني او څه فکر کوي.

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

اســـد: د هغې سروې پربنســـټ چې موږ ترسره کړې راته معلومه شـــوه 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 همدااراز وینم چې زموږ ځینې کارکوونکي شـــکایت کوي چې د نورو موسســـو په پرتله د دوی آسانتیاوې کمې دي نو که کارکوونکي خوښ نه وي، زمـــوږ پـــه کار به منفي اغیزې وکړي، هغه کارکوونکي چـــې 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.

مریـــم: هو ! موږ پـــه خپلو کارونوکې دومره مصروف وو چې اصـــلا 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 !

ضیـــا: که همکارانو ته د منلو وړوي زه غـــواړم چې د ځینو نظریاتو تطبیق کولوته لاس په کار شـــم، سره له دې چې زه یو لیکونکی نه یم خو بیاهم د یو شـــمیر ژورنالســـتانو په مرسته یو شمېر علمي او فرهنګي موضوعات، مرکې، کیســـې، انتقادونه او وړاندېزونه راټولولای او چاپ ته چمتو کولای شم، ما دغې دندې ته وګمارئ.

محمود: ښـــه نظر دی، زه ستاســـو له ټولو همکاریـــو څخه مننه کوم او ضیاجانه! زه ستاســـو 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.

اســـد جانه د معاشـــاتو مســـله مو ستاســـو شـــعبې ته ځانګړې کړه او مریم جانه به په نورو موضوعاتو لکه د کارکوونکو لپاره په ځانګړیو پروګرامونو او نورو کار وکړي.

د کارکوونکـــو د غیر حاضرۍ علتونه مې تر یوه ځایه درك کړل، په دې اړه ستاســـو د بشـــپړې همـــکارۍ څخـــه یوه نړۍ مننه کـــوم، زه علاقمند یم چې د همکارانو ترمنځ د دندو د ویشـــلو په جریان کې اوسم.

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 پکي 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 خـواوې 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 کسـانو 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 یوازي یوه لار شتون لري چې له ډیالوګ، اوریدلو او ویلو څخه عبارت دي.

لکه مخکي 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 ستونزي او مشکلات حل اوفصل او له منځه ولاړ شي.

ولې افراد ارتباطي کړنلارو ته لومړیتوب ورکوي

موږ په داسي 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 مرستي 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 نرمي ژبي 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 پاتې 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 پریکړه 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 افراطي 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 ویې. 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 ځخه کار نه اخلي. ځوک 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 ځخه څه 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 ځو له هغوی ځخه 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، بلکې 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 ځخه تجربه تر لاسه شي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د اووم څپرکي 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 ځنګ وکړي او عمومي موضوعات را منځته کړي

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

د اووم څپرکي پوښتنې

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

الف – دیالوګ یا خبری اتری ب – په ادارو کې لوېې 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 لوېې 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 لوېې ستونزې د – ب اوج صحیح دی

(c) ketabton.com: The Digital Library

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 کړې.
- 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 ووایې چې آیا چمتو یاست، پوښتنو ته ځواب ووایي.

د. له هغه وغواړۍ چې ستاسو جملې په خپله ژبه تکرار کړي څکه 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، څکه 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د ارتباطاتو پروسه

موږ د عقل لرونکو او باشــعوره موجوداتو په توګه کولای شو چې په خپله خوښه له نورو سره اړيکې ټينګې کړو يعنې هغه ټولنيز اطلاعات چې په واك کې لرو، سمبول يا نښانه ورته وټاکو ترڅو خپل مفهوم ته لاس رسی پيدا کړو. دغه ســمبولونه ممکن حروف، کلمات، اعداد او يا نور څيزونه وي. موږ کولای شو د راتلونکو حالاتو وړاند وينه وکړو، د هغوی لپاره پلانګذاري وکړو. موږ کولای شــو اطلاعات ذخيره کړو او د اړتيا په وخت کې ترې استفاده وکړو. د اړيکو درلودل موږ ته وړتيا راکوي چې اصوات يا غږونه په يوه پيچلي ترکيب کې سره يو ځای کړو او شيان او پېښې ورباندې توصيــف کړو. کله چې موږ لــه نورو سره اړيکې پرانيزو موږ په حقيقت کې رمز ګذاري کوو. موږ پېښــې او انګېزې اخلو او د پيغام شــکل تر ي جوړوو د ابتدايي علايمو له سيســتم څخه د جوړ شــوي کانال (پنځه ګونو حواســو) له لارې يې هغه کس ته انتقالوو چې د ورته سيستم په واسطه پيغام اخســتلای شي. موږ خپل احساسات د کلامي او غير کلامي علايمو له لارې څرګندوو. ممکن تاسو و واياست چې کوم زنګ اورم او يا پلانی شي نرم دی، دا ټول د غير کلامي اړيکو بېلګې دي.

همدا شــان ځينې داسې انګيزې شته چې تاســو په غير کلامي توګه ځواب ورکوئ. د مثال په توګه که چيرته تاسو په ګرم شوي منقل باندې لاس کيږدئ، په ګړندۍ توګه له هغه څخه لاس لرې کوئ او ممکن له ســترګو څخه مو څو څاڅکي اوښــکې هم توی شي. د لاس پورته کول او له سترګو څخه د اوښکو تويېدل غير کلامي ارتباط دی

د ارتباط د بر قرار کوونکي کس ادراکات

ستاسو ادراکات (ستاسو نړۍ ليد) له ارتباطي محرک څخه د تفسير او تعبير له څرنګوالي څخه متاثره کيږي. زياتره عوامل چې تاســو يې تشــکيلوئ ستاســو له کلتور، نړۍ ليد، ارتباطي مهارت، فزيکــي او عاطفي وضعيت، تجربې، ليدلوري، انتظاراتو او توقعاتو څخه عبارت دی. د دې امکان شــته چې د يوې ماجرا دوه شــاهدان يا ليدونکي د موضوع او واقعيت په اړه دوه بېلابېل نظرونه ولري او په بېلابېل ډول يې شرحه کړ.

د پيغام منبع

دارتباط پروســه هغه وخت پيليږي چې منبع په ناڅاپي يا غير ناڅاپي ډول د يو ي انګېزې له امله تحريك شي. په دې صورت کې يو فرد خپلې حافظې ته د پيغام اســتولو اړتيا درک کوي او د کلامي يا غير کلامي رمز په واسطه يې د اړتيا په وخت کې نورو کسانو ته انتقالوي.

مجرا

(c) ketabton.com: The Digital Library

د ارتباط د پروسې په یوه پړاو کې، پیغام رمزي شکل غوره کوي او له یوه یا څو کانالونو څخه تیریــږي. په ارتباط کې ځیره په ځیره یاد شــوي کانالونه پنځه ګــوني حواس دي. د مثال په توګه د لیدلو او اوریدلو له حســونو څخه د خبرو او غــوږ نیولو په وخت کې ګټه اخلو، خو امکان لري د ځیرې په ځیرې 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د اتم څپرکي لنډيز

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

هغه ځوک چې په يوځاى کې ژوند کوي د هماغه ځاى له رسـم او رواج سره آشـنا کيږي او د هغوى په اړه فکر کولاى شي.

د فرهنګونو ترمنځ د ارتباط په صورت کې او يا دا چې تاسـې له يو داسـې 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.

څـو فرهنګونه: يـوه 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 ناځاپــي يا غيرناځاپي 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د اتم څپرکي پوښتنې

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

الف – صنعت　　　ب – هیواد

ج – ملیت　　　د – هیڅ یو

۲- کلــه چې تاســو له یو داســې کس سره په اړیکه کې کیږئ چې یــا خو هیڅ فرهنګي علاقه ورسره نــه لــرۍ او یاېې ورسره لــرئ، خو دغه اړیکه کمزورې فرهنګي اړیکــه ده، نو دغه ارتباط عبارت دی له:

الف د فرهنګونو ترمنځ اړیکې　　　ب- منبع اوپیغام

ج – مجرا　　　د – ب او ج

۳-.... هغی ټولنې ته ویل کیږي چې له څو مختلفو فرهنګي ټولنو څخه جوړه شوې وي.

الف – د فرهنګونوترمنځ اړیکه　　　ب – څو فرهنګونه

د – منبع اومجرا　　　د- هیڅ یو

۴-د. .... اړیکې پروسه هغه وخت پیل کیږي چې په ناڅاپي ډول یو عمل ترسره کړي او دهغه فکر ورته وهڅول شي

الف – منبع اوپیغام　　　ب – مجرا

ج – ادراکات　　　د – د فرهنګونو ترمنځ

۵-د. .... لــه امله د یو پیغام د ارتباط پروســه د رمز په شــکل ترسره کیــږي او له یوه او یاڅو کانالونوڅخه تیریږي.

الف – منبع　　　ب – پیغام

ج – مجرا یا کانال　　　د – ملیت

۶- له اوردو او پیچلو توضیحاتو څخه ډډه وکړئ چې دا ارتباط لري د:

الف – د فرهنګونو ترمنځ اړیکه

ب- هغه ته ووایې چې چمتودې ستاسو پوښتنو ته ځواب ووایي؟

ج – جملې یې په خپله ژبه بیان کړئ　　　د- الف، ب او ج صحیح دي

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 خبرې 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 ګڼی خوا ته؟
پرانستې یا ښکاره پوښتنې	هغه پوښتنې چې په سوالیه حروفو پیلیږي	ولې، چیرته، څه وخت، د څه لپاره، څرنګه

(c) ketabton.com: The Digital Library

تخنيکي او مسلکي پوښتنې

د پوښتنې ډول	مشخصات	مثالونه
تاکيدي	تاسو په ځواب مخکې پوهيدئ	آيا داسې ځوك شــته چې له ما سره په دې خــبره موافــق نه وي چــې قتل يو ناوړه او ناکاره عمل دی؟
وړاندېز	په دقيق ډول تاســو د صحيح ځواب وړاندېز کــوي ځينــې وختونه دغه پوښــتنې رهــبري کيــږي او ځينــې وختونه فريبنده وي.	آيــا موافق نه يې چــې.. اوس زه فکر کوم چې.. څه فکر کوئ؟
تائيدي يا تصديقي	لــه شــخص څخــه غوښــتنه وکړئ ترڅــو يو نامعلــوم حقيقت تصديق کــړي دغه ډول پوښــتنې کيدای شي فريبنده وي.	ډېــر خلك فکر کوي چې. .... تاســو څرنگه؟
تکراري	محتوا د دوهم ځل لپاره بيان کړئ	« آيا تاسو وايئ چې. ..؟»
تمجيدي پوښتنې	يو ځانگړی صفت لري چې ترپوښتنې لاندې کس کې نرم والی راولي.	« تاســو فوق العاده يو ښه سندرغاړی ياســت او زه علاقــه لرم چې له تاســو څخه يوه ښه سندره واورم. »
گډوډ کوونکی	په دا ډول پوښتنو کې ډېره تمه کيږي چې د پــام وړ کس خپــل جرآت له لاسه ورنه کړي.	« زه پوهيږم چې تاســو X Yl (ښاغلی) پــه دې موضوع کې تخصص لرئ نو بيا ستاســو نظر څه دی. .. امکان لري چې ماته يې بيان کړئ د...؟»
استعاري يا مجازي	د مورد ســوال کس تصور ته پاملرنه کيــږي، په داســې ډول چــې د ورته پوښــتنوپه صورت کې مورد ســوال کس ذهناً په يوه داســې حالت کې قرار لري چې په اســانۍ سره ځواب و وايې.	«فکر وکړئ چې تاسو خپلومحصولاتوته د بازار موندنې په لټه کې ياست. په داسې يو حالت کې مو کوم اقدامات تــر لاس لانــدې نيــولي دي ترڅو خپل خرڅلاو زيات کړئ ؟»

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

د ارتباطاتو د پروسې تنظيمول د دې معنا نه لري چې ويونکي بايد ټولې خبرې وکړي، برعکس يوارتبــاط ټينګوونکی پوهيږي چې څه ووايي، څرنګه يــې ووايي او کله يې ووايي، څه وخت چپ پاتې شي، کله پوښتنه وکړي او څرنګه پوښتنه وکړي.

لاندې لاملونه له هغو کليدي فکتورونو څخه عبارت دي چې په واسطه يې تاسو کولای شئ د ارتباطاتو پروسه په ګټور او دوه اړخيز ډول تنظيم کړئ.

- انتخاب « ښه پيل».
- د اعتماد او صميميت فضا رامنځته کول.
- په ښه او دقيق ډول اوريدل.
- د پوښتنو مطرح کول.
- د ښه درکولو په موخه د موضوعاتو تفسير کول.
- د ښو مثالونو انتخاب او په مناسب وخت کې له مباحثو څخه ښه ګټه اخيستل.
- وړاندې له دې چې څوك په تاسو نيوکه وکړي، بايد د هغه مراقبت وکړئ.
- د هغو کلمو پرځای له تاکيدي کلمو څخه ښه استفاده کول چې ستاسو نظريه 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 اغيزمن ډول تنظيم کړئ. د فعاليتونو په اړه مکالمه او خبرې کول په آزادو پوښتنو سره پيل کړئ د مثال په توګه:

« دا کار د څه لپاره سرته رسوئ. ..؟»

« په دې اړه کومو معلوماتو ته اړتيا 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.

تاکيدې جملې يا کلمې چې کولای شي ستاسو بحث پياوړی کړي، په لاندې ډول دي.

«. .. چې يو ځل يې مالك شوې، وروسته بيا »

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

«کله چې له ورته خدمتونو څخه برخمن شې، بيا»

« کله چې دې و ازمايه، بيا»

(c) ketabton.com: The Digital Library

« کله چې دې ورځخه کار واخیست، بیا»

« کله چې دې د هغه اغیزې په ځانګړي ډول. .. په اغیزو و پوهیدې، بیا»

« کله چې یو ځل د. .. له ګټې برخمن شي، بیا»

«آیا. .. همداسې نه ده »

« موافق یې ؟»

« هو؟ »

«څه فکر کوې ؟»

« صحیح ده ؟»

برعکس، د بحث او استدلال په صورت کې د کمزورو او ضعیفه کلماتو استعمال ستاسو په وړاندې علاقمندي کموي او ستاسو بریا له ګواښ سره مخ کوي.

«. .. شاید»

«... ښه ده ما یوازې غوښتل ووایم. ..»

«. .. له بلې خوا. ..»

«. .. په بشپړ ډول یقیني. ..»

«. .. که ووایم. ..»

«. .. واقعا. ..»

«. ..امکان لري. ..»

«. .. معمولآ. ..»

فعال اوریدل (۱): فعال اوریدل د اوریبدلو یا مقابل لوري ته د ځواب ویلو له هغه ډول څخه عبارت دی، چې ذات البیني درک غښتلی کوي. معمولاً ځینې خلک د خبرو کولو په وخت کې بل چاته غوږ نه نیسي، زیاتره وخت یې حواس په ځای نه وي او په ورته وخت کې د بلې موضوع په اړه فکر کوي. خو حقیقت دا دې چې په منظمه توګه د بل چا د خبرو یا استدلال اوریدل او هغوی ته سم ځواب ویل د وینا کونکي توجه او پاملرنه جلب کوي.

فعال اوریدل (۲): په ورته حالت کې باید په بشپړ ډول ویونکي ته غوږ ونیسئ یعنې په دې خاطر چې اوریدونکي د ویونکي کلمې او جملې واوري او فکر ورباندې وکړي. اوریدونکی اړ نه دی چې له ویونکي سره په ټولو مسایلو کې موافق وي او د هغه نظر ومني، بلکې اوریدونکی باید د موضوع په اړه خپل فکر روښانه کړي. همدا لامل دي چې ویونکي ته ډاډ ورکړئ چې اوریدونکی

(c) ketabton.com: The Digital Library

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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

د فعال غوږنیولوقاعدې

فعــال غــوږ نیول مقابل لوري ته ښــه غوږ نیول او دهغه ځواب ترلاســه 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 مرســته کوي چې په موضوع باندې د اوریدونکي بشــپړه پوهیدنه تر لاســه کړي او که داســې 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 ښــه 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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

کوم کس چې ورته ستونزه له مخې لري کړي، ښه اوریدونکی ګڼل کیږي. ښه فکر کول، لومړی 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 نیونې 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 یادونې څخه ځان ژغورم چې زیات وخت ورباندې 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 چاپېریالي 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 یوازي غوږنیول ترخبرو کولو زیات ګټور وي او د ستونزو په حل کې اغیزمن تماميږي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د نهم څپرکي لنډيز

مجددې پوښتنې يا د هو او نه مشخصات او آزادې يا ښکاره پوښتنې، د هغو پوښتنو مشخصات چې په (ځ) او (چ) پيليږي مثال، ولې، چيرته، څه وخت، په کوم اساس، څرنګه.

تخنيکي او ماهرانه پوښتنې چې تاکيدي، پيشنهادي، تاييدي يا تصديقي، تکرار، تمجيدي او لانجمې او کړکيچنې پوښتنې پکې شاملې دي.

استعاري يا مجازي: په خبرو کې د فصاحت او بلاغت کارول د ارتباطاتو د تنظيم په پروسه کې مرسته کوي.

د ارتباطاتو د پروسې تنظيمول په دې معنی دي چې ويوونکي بايد ټول هدفونه ووايي. يو اړيکه نيوونکی پوهيږي چې څه ووايي، څه وخت يې ووايي، او څه وخت بايد چپ پاتې شي اوهمدا راز څرنګه پوښتنه وکړي.

فعال يا ښه اوريدل: فعال اوريدل، مقابل لوري ته غوږ نيول دي چې د دواړو خواوو ترمنځ او د پوهيدنې زمينه برابره وي او بايد اوريدونکی په بشپړ ډول ويونکي ته پام وکړي.

د ښه يا فعال اوريدلو ګټې: له خلکو سره مرسته کوي ترڅو په دقيق ډول مقابل لوري ته غوږ ونيسي او د هغه پام را واړوي.

۱. د دواړو خواوو ترمنځ د سوء تفاهم د رامنځته کيدو مخنيوی کوي او اوريدونکي ته زمينه برابره وي ترڅو په موضوع ښه پوه شي.

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

د فعال اوريدلو نښې

- د اړوند پوښتنو طرح کول
- تعبير او تفسير
- توضيحات
- د مقابل لوري نظرياتو ته احترام کول
- خلاصه کول

د غوږ نيولو درې ډولونه

۱. د قيق غوږ نيول
۲. د کلماتو تعبير او تفسير ته غوږ نيول
۳. ښه غوږ نيول او نتيجه اخيستنه.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 پوښـــتنو کې ټمه کیږي چې ســـوال کوونکي د پوښـــتنو 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. ... پورې اړه لري؟

الف – ازادي یا ښکاره پوښتنې | ب – ماهرانه پوښتنې

ج – تکرارې پوښتنې | د – هیڅ یوه

۴. ځواب 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 - ټمجیدي | د- تاکیدي

۶. لـــه یوه کس څخه غوښـــتنه وکړئ چې یـــو څرګند حقیقت تصدیق کړي، دغه پوښـــتنې ممکن غولونکي وي:

الف: تایید یا تصدیقي | ب:

ج: پشنهادي | د: تاکیدي

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 وینـــا او بیانیې له لارې اورېدونکو ته یو لړ مفاهیم انتقال کړای شي.

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

وړاندې کول (پرزنټېشن)

بڼه (۱-۱۰)

(c) ketabton.com: The Digital Library

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:

۱- ارتباطات – د رهبري اساس.

۲- د پریزینتیشن تخنیکونه.

۱- د مذاکرې تخنیکونه او د توافقاتو د تثبیت تخنیك

د پریزینټیشن تخنیکونه

ګــډون کوونــکي راتلونکي رهبرۍ 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 کوربه توب له نویو میتودونو سره اشنا شي.

بڼه (۲-۱۰)

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 لېږدولو 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

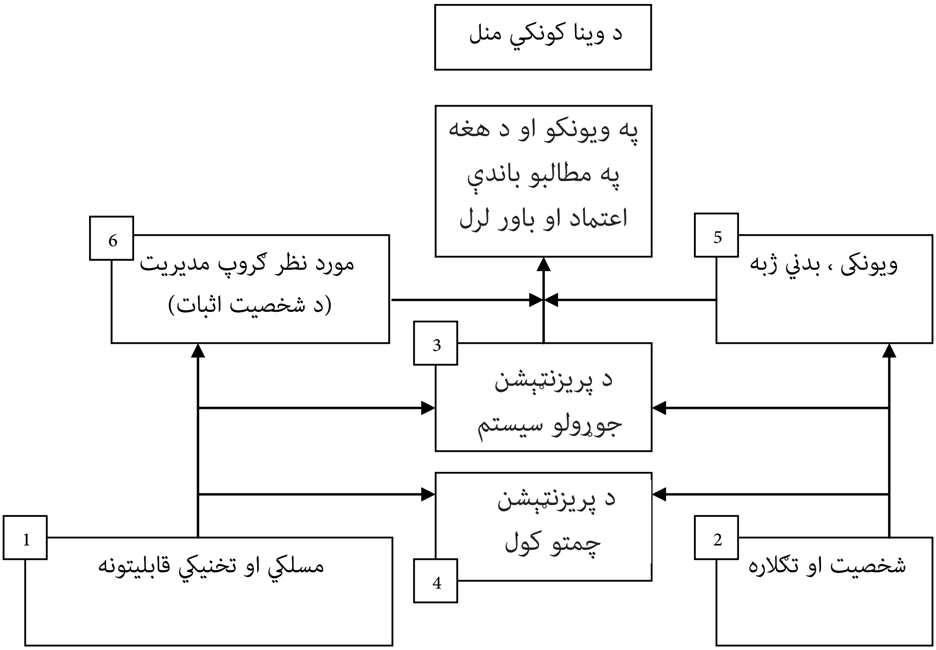
۳- نظریات

۴- د غونډو لنډ مطلبونه

(c) ketabton.com: The Digital Library

د پریزنټېشن او د غونډو د کوربتوب 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 مطالبو انتقال	پلان ګذاري	اوریدونکی (ګډونوال)

(c) ketabton.com: The Digital Library

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.شمیر 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

مخکي 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 ګډونـوال له هغو نظریاتو سره چې تاسـو یې وړاندې کوئ موافق دي او که مخالف دي؟ په هراه اندازه چې د اوریدونکو په غوښتنو ښه وپوهیږئ، په هماغه اندازه کولای شـئ ښه پریزنټېشن وړاندې او چمتوکړئ. همداراز په هره اندازه چې پریزنټېشن په ښه توګه چمتوی وي، په اساني 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د پریزنټېشن او د غونډې د کوربتوب تخنیکونه

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

د پریزنټېشن د پلان جوړونې 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 ورباندې 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 لېږ تاثیر لري او اورېدونکی یې د موضوعاتو په هیرولو کې بېړه 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

کوښښ وکړئ چې دغه عوامل د پريزنټېشن په پيل کې په پام کې ونيسئ:

– د ګډون کوونکو پام راواړوی.
– خپل ځان هغوی ته وروپېژنئ.
– په غونډه کې خپل ګډون هغوی ته روښانه کړئ.
– هغه لاسته راوړني چې په غونډه کې يې د ترلاسه کولو هيله لرۍ هغوی ته روښانه او بيان کړئ.
– له ګډون کوونکو سره خپله اړيکه ونيسئ.

ساختمان/ وسطي او مرکزي برخه

هر مطلب په روښـــانه ډول اوټاکلي وخت کې بيان کړئ ترڅو ګډون کوونکي وکولای شي هغه څه چې غواړي ووايي، تعقيب يې کړي.

متوجه اوســئ، خپل مطالب په لنډ او ســاده ډول بيان کړئ، د زياتو معلوماتو له ورکولو څخه ډډه وکړئ، چې له دې پرته اوريدونکي ستاسو پيغام نه شي يادولی.

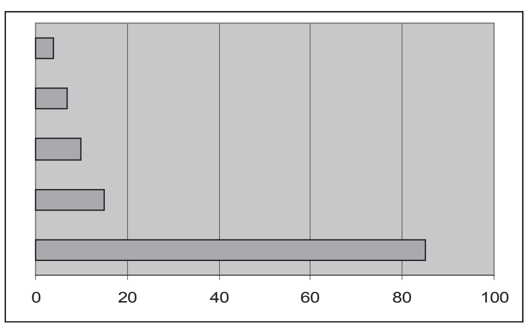
۱- پای / نتيجه: د پريزنټېشن وروستۍ برخه مو بايد په اوريدونکو دايمي اغيزه ولري، همداراز د غونــډې څو دقيقې مــو د مهمو مطالبو تکرار ته ځانګړي کــړئ او د غونډې د پای څو د قيقې پوښــتنو او ځوابونو ته بيلې کړئ. له ګډون کوونکــو څخه مننه وکړئ چې په غونډه کې يې ونډه اخستي، د امتنان او منني کلمې مو هيري نه شي.

د پريزنټېشن تخنيکونه او د غونډې کورېتوب

ولې ليدل مهم دي؟

ګډون کوونکي د لاندې حواسو په ذريعه اطلاعات لاسته راوړي.

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



(c) ketabton.com: The Digital Library

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 ساختار بندي او روښانه یې کړو. د یوه مطلب د روښانه کولو تر ټولو مهمه لاره بصري کیدل یا مجسمول او له بصري یا د لیدلو له وسایلو څخه استفاده کول دي، ځکه:

۱. له ګډون کوونکو سره مرسته کوي ترڅو په هغو مطالبو باندې فکر وکړي، چې تاسو 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 اوربدلو کې له کومو وسایلو څخه استفاده 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.

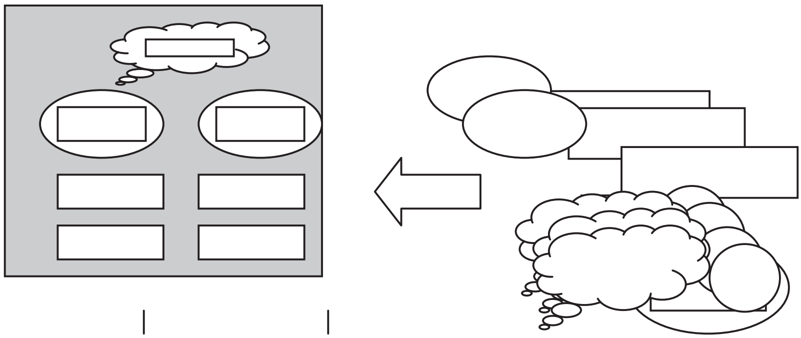
۶- عملي نمونې.

۷- نندارتون.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 وړاندې 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

(c) ketabton.com: The Digital Library

- 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)

(c) ketabton.com: The Digital Library

خبره

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

بڼه (۴-۱۰)

سترګې

د پریزنټېشـــن 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)

(c) ketabton.com: The Digital Library

د درېدلو طریقه

- نېغ ودرېږه او کوم شي ته تکیه مه کوئ.
- ډاډه او د بصري وسایلو په مخکې مه درېږئ.
- وګورئ چې آیا ټول کولای شي توره تخته ووینې.

بڼه (۶-۱۰)

لاسونه

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

شکل (۷-۱۰)

(c) ketabton.com: The Digital Library

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 کوربتوب

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

لاندي تېروتني ستاسي پریزنټیشن کمزوری کوي:

- له نامعلومو جملو څخه ګته اخیستل.

له منفي شکل جملو څخه ګټه اخیستنه.

له غیر ضروري جملو څخه استفاده کول.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د غونډې کوربتوب

د غونډې د کوربتوب تخنیکونه- دغه بحث تاسو ته د رهبر په توګه در ښيي 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 پیروي 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 وایې (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

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 درک 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 ګټورې 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 ستړیا 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 ستونزې 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب

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

جهت ګیري (۱)

د کار سر ته رسول (۲-۵)

خارجېدل (۶)

د غونډې د کوربتوب 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 یعني 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 جوړونې 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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 ډیر نه وي.
- ځوابونه باید د ستون یا کالم جوړښت په څیر 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 دوهمه 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب
دغونډې د کوربتوب عملي سر ته رسونه:
څو نقطه یي پوښتنې

زموږ د ورځینو کارونو کومو ستونزو ته باید زیاته پاملرنه وشي؟			
رتبه	نقطې	موضوع	شمېره
۱	●●●● ●●●	له اندازې څخه زیات کار	۱
۲	●●●●	نامساعده کاري چاپېریال	۲
۳	●●	دوخت کمووالي	۳

څو نقطه یې پوښتنې:

د څه لپاره: له دغه روش څخه د کار په واسطه درائې اخستنې دروش په ځای استفاده کیږي. له ورته روش څخه د لمړیتوبونو د ټاکلو اویا د پریکړو د تعین په برخه کې استفاده کیږي.

څنګه: له ګډونوالو څخه وغواړئ چې د بصري شـــویو پوښـــتنو د ځواب لپاره له نقطه ګذاري څخه اســـتفاده وکړي. هر ګډونوال حق لري چې د انتخاب لپاره له مســـاوي نقطو څخه اســـتفاده وکړي. له هغه وروسته د انتخاب لپاره ورکول شوي نقطي شمیرل کیږي.

څـــه وخت: د غونډې د کوربه توب په صـــورت کې د موضوع د انتخاب لپاره له څو نقطه یي پوښتنو څخه په دوهمه مرحله کې استفاده کولای شي.

د نقطو شـــمېره چې ګـــډون کوونکو ته ورکول کیږي په دو معیارونـــو یعنې 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 کیږي.

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

(c) ketabton.com: The Digital Library

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورنتوب

د غونډې عملي کورنتوب: 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 کورنتوب په څلورم پړاو کې استفاده کیږي.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورنتوب

د غونډې د کورنتوب عملي اجراکول: فلش لایت.

نکته:

- په داخل کي د شته احساساتو پیداکول.
- د غونډې په هکله د ګډونوالو رضایت او پایلي.
- 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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:
- هرڅوک کولای شي خپل نظریات په خپله بیان کړي
- هرڅوک 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

د لسم څپرکي لنډيز

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

ګډون کوونکي د راتلونکي رهبرۍ لپاره پلانونه اوسـتراتيژي 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 شـئ د ګډون کوونکو او اوريدونکو په اړه فکر وکړئ، له ځانه پوښتنه وکړئ چې:

۱. اوريدونکي څوك دي.

۲. شمېر يې څو کسان دي.

۳. آيا هغوی د پخوانۍ 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 جوړولو 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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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.

(c) ketabton.com: The Digital Library

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، څېره، 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؟

(c) ketabton.com: The Digital Library

سرچيني 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.یاداشت ولکچرنوت ها و نوشته هاي استاد صابر

۶.سایت های مختلف انترنتي گوگل

(c) ketabton.com: The Digital Library

د ښوونيز نصاب د پراختيا د رياست پيغام

د پوهنې وزارت د تخنيکي او مسلکي زده کړو معينيت د ښوونيز نصاب د انکشاف رياست د ټولنې د عيني او ښکاره ضرورت په درک کولو سره چې د محصلينو او شاگردانو د درسي کتابونو په برخه کې يې تخنيکي او مسلکي رشتې درلودې او لري يې، په لومړي سر کې يې تصميم ونيو، چې په ښوونيزو پلانونو او درسي مفرداتو باندې بيا کتنه وکړي او ورپسې بيا د شاگردانو او محصلينو د درسي کتابونو د تاليف لپاره مبادرت او کوښښ وکړي. د خدای(ج) په فضل او مرحمت سره او د ادارې او حسابدارۍ ځانگې د ښوونکو په ميرانې او همت سره د ادارې او حسابدارۍ درسي کتابونه تاليف شول تر څو په وړيا ډول د شاگردانو او محصلينو په واک او اختيار کې ورکړل شي.

د علم او معرفت له ټولو لوستونکو، علاقمندانو، د ادارې او حسابدارۍ د مکاتبو له ښوونکو، گرانو شاگردانو او د تخنيکي او مسلکي زده کړو د چارو له متخصصينو او همدا شان له ټولو څېړونکو او شنونکو څخه صميمانه هيله کيږي، چې د دې کتابونو په مطالعې سره چې په لومړي ځل د ښوونکو او د ادارې او حسابدارۍ ځانگې د مسلکي غړو له لوري تاليف او تدوين شوي دي. د مسلکي، تخنيکي او علمي مطالبو او مفاهيمو د څرنگوالي په هکله خصوصاً د هغوی املايي او انشايي اشتباهاتو په اړه مونږ ته لارښوونه وکړي، ترڅو په راتلونکي کې وکړای شو، په همدې او نورو برخو کې گرانو شاگردانو ته له دې څخه ښه، غوره، گټور او ارزښتناکه موضوعات وړاندې کړو.

همدا شان له گرانو شاگردانو او محصلينو څخه هيله کوو ترڅو د دې کتابونو د مطالعې او استفادې پر مهال د هيواد اقتصادي ستونزې، فقر او وروسته پاتې والی په نظر کې ونيسي او د کتابونو په ساتنه کې کوښښ او زيار وباسي، ترڅو د ډېرو شاگردانو او محصلينو د گټې وړ وگرځي.

پته: د پوهنې وزارت- د مسلکي او تخنيکي زده کړو معينيت
د تعليمي نصاب د پراختيا رياست
د درسي کتابونو د چمتو کولو عمومي مديريت

Get more e-books from www.ketabton.com
Ketabton.com: The Digital Library