بسم الله الرحمن الرحيم

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

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

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

د پوهنې وزارت پيغام

ګرانو زده کوونکو، محصلانو او درنو ښوونکو!

د يوې 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 معینت 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، څکه دغه ســتر او ســپېڅلي هدف ته د رســېدو په خاطر د انساني ظرفیت وده، د حرفوي، مسلکي او تخنیکي کادرونو روزنه او پراختیا یو اړین مقصد دی. همدا په تخنیکي او مسلکي زده کړو مزین تنکي ځوانان کولی شي چې په خپلې حرفې او هنر سره په سیستماتیک ډول د هیواد انکشاف محقق او میسر کړي.

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

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

د دې نصــاب له ټولو لیکوالانو، مولفینو، ژباړونکو، ســموونکو او تدقیق کوونکو څخه د امتنان تر څنګ، په دې بهیر 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 وياړمن افغانستان په هيله

فاروق وردګ

د افغانستان د اسلامي جمهوریت د پوهنې وزیر

څپرکي	**سرليکونه**	**مخ**
لومړی	د مفاهمې يا ارتباطاتو مفهوم	۱
دويم	د ارتباطاتو په اړه اوه مهم ټکي	۹
درېيم	د پيغام استولو په وړاندې خنډونه	۱۵
څلورم	د پوښتنې کولو ډول او د پېژندګلو طريقه	۲۳
پنځم	د مرستې غوښتنې وړانديز	۲۹
شپږم	د ارتباطاتو ډولونه	۳۵
اوم	په ادارو کې لويې ستونزې کومې دي؟	۴۳
اتم	د ارتباطاتو فرهنګ	۵۷
نهم	د پوښتنې کولو تخنيکونه	۶۳
لسم	وړاندې کول (پرزينټېشن)	۷۳
سرچينې او اخځليکونه		۹۸

پیلیک

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

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

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

محمد طیب ببرک (طیبي)

مقدمه

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

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

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

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

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

۱- خبرې کول د وګړو په منځ کې د اړیکو د اساس په توګه: د اړیکو نیولو تر ټولو مهمه وسیله له خبرو کولو ، نطق او بیان څخه عبارت دی. کله چې دوه کســان یو له بل سره مخ کیږي یو له بل سره 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 څو ځله اثر او اغیزې زیاتیږي او په همدې توګه په نثر کې هم توپیر منځته راوړي. هغه مفهوم چې په ژبه باندې د یوه مسلط کس له لوري وړاندې کیږي د هغه کس له وړاندې شوي مهفوم سره زیات توپیر لري چې په ژبه باندې حاکمیت نه لري.

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

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

موفق او بريالي کسان له نورو خلکو سره د اړيکو 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:

بر حاجت نزديک ترشروی	که از خوی بدش فرسوده گردی
اگر گوی غم دل با کسی گوی	که از رويش به نقد آسوده گردی

۳- د بارو 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 پېژنی. 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 بڼه 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

د کتاب ټولیزه موخه:

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

لومړی څپرکی

د مفاهمې یا ارتباطاتو مفهوم

ټولیزه موخه:

هغه فکر او اندېشه چې باید اخیستونکي ته ولېږدول شي.

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

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

د مفاهېمې مفهوم

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

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

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

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

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

د مفاهمې یا ارتباط تعریف

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

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

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

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

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

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

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

د مفاهمې، ارتباط ماهیت

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

سره لري. که څوك چپ ناست وي او خبرې ونه کړي او يا ونه غواړي 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 فکر ورباندې کوي.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

۵. د 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 فکـر سره مـصروف وي او په ۲۴ سـاعتونو کې نژدې ۴/۳ برخې له ځـان 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، درېدلو، قدم وهلو، لیدلو، مقابل لوري ته د مخامخ درېدلو او ظاهري بڼې له لارې استول کیږي.

لیکل شوې مفاهمه Written Communication

لیکل شـــوې مفاهمه هغه مفاهمې ته ویل کیږي 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 لوړوالې او ټیټوالې.

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

د لومړي څپرکي لنډيز

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

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

د مفاهمې په برخه کې بېلابېل تعریفونه وړاندې شوي دي:

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

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

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

د مفاهمې اساسات په لاندې ډول دي:

مفاهمه له درک څخه عبارت ده.

مفاهمه له انتظار یا توقع څخه عبارت ده.

مفاهمه له تقاضا څخه عبارت ده.

مفاهمه او معلومات یو له بل سره فرق لري.

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

د لومړي څپرکي پوښتنې

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

أ. اړتیاوې.

ب. غوښتنې.

ج. نظریات او معلومات.

د. الف ب ج صحیح دي.

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

أ. ماهیت اومفاهمې

ب.د مفاهمې اساسات

ج. د مفاهمې اهمیت

د.د– د مفاهمې عناصر

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

أ. د اشخاصو ترمنځ مفاهمه

ب.د سازمانونو ترمنځ مفاهمه

ج. له ځان سره یافردي مفاهمه

د.هیڅ یوه

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

أ. شفاهي مفاهمه

ب. لیکلي مفاهمه

ج. غیرشفاهي مفاهمه

د. فردي مفاهمه

۵- راپورونه، وړاندیزونه، نوټونه مربوط کیږي له:

أ. شفاهي مفاهمې

ب.لیکلې مفاهمې

ج. سازماني مفاهمې

د. غیرشفاهي مفاهمې

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

أ. غیرشفاهي مفاهمه

ب.لیکلي مفاهمه

ج. شفاهي مفاهمه

د. هیڅ یوه

دویم څپرکی

د ارتباطاتو په اړه اوه مهم ټکي

ټولیزه موخه:

د ارتباطاتو په اړه د اوو مهمو ټکیو زده کول.

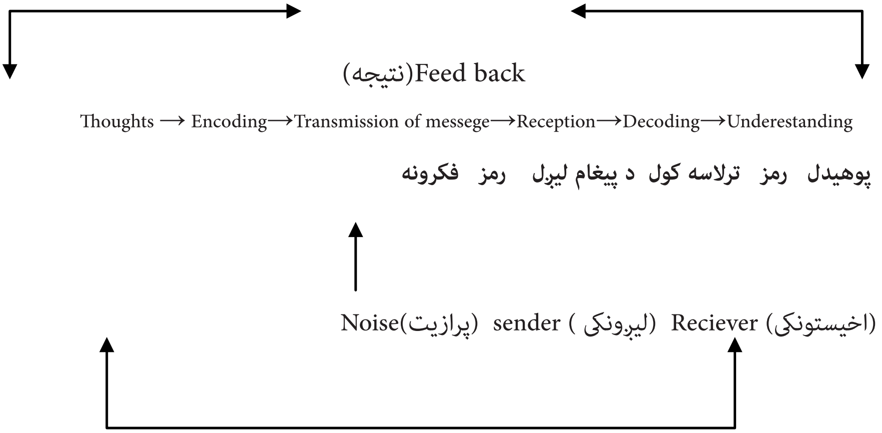
د زده کړې موخې: د دې څپرکي په پای کې له محصلینو څخه ټمه کیږي چې:

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

د ارتباطاتو په اړه اوه مهم ټکي

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

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 ځخه پورته او له پورته ځخه ښکته لور ته د احکامو او فرامینو صدور ته ویل کیږي.

الف- له پورته ځخه 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 ځخه پورته خوا ته ارتباطات: ورته ارتباطات له کوچنیو ادارو ځخه 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 ځخه عبارت دي.

۲.افقي ارتباطات:

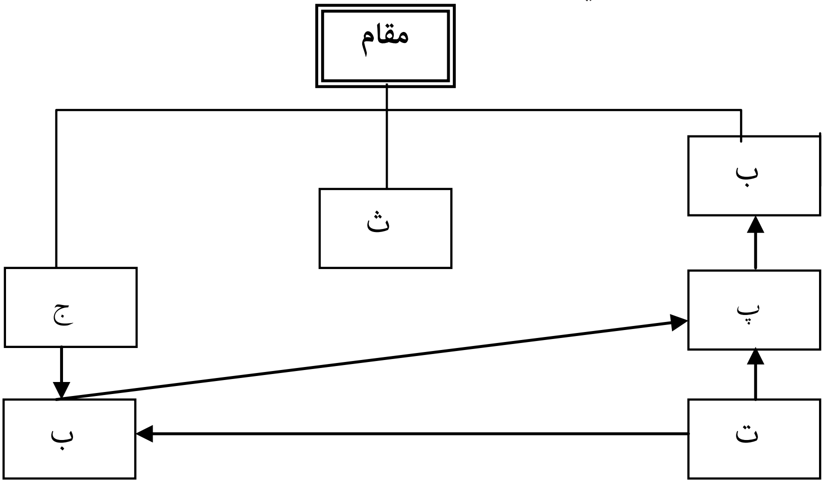
دغــه ډول ارتباطــات په معمولي ډول د یو ســازمان د کار له جریــان سره، او همداراز د کاري ګروپونــو او د یــوې ادارې د بیلابیلو غــړو ترمنځ نیول کیږي چې له رواني پلــوه د ادارې د غړو د

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.

۳.هم سطح ارتباطات:

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

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



د يوې ښې اړيکې نتيجه Result of good Communication

(۱-۲) بڼه

پیغام یا Message

پیغام د یو ارتباط هدف جوړوي.

– پیغام هغه شی دی چې معلومات برابروي.

– پیغام ته یو لنډ راپور ویل کیږي.

– د ارتباطاتو په علم کې پیغام هغه معلومات دي چې له لېږونکي منبع څخه اخیستونکي ته استول کیږي.

پیغام باید لاندې ټکي له ځان سره ولري:

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

پیغام باید لاندې مرحلې ولري:

– څه باید وکړای شي؟

– څه وخت وکړای شي؟

– په کوم ځای کې وشي؟

– ولې وکړای شي؟

– څوک یې باید تر سره کړي؟

د دویم څپرکي لنډیز

د ارتباطاتو اوه مهم ټکي:

– مرکزي فکرونه - محتوا او مضمون - د معلوماتو تکمیلول

– د مفاهیمو سلسله او ارتباطات - شفافیت - 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 نیسي.

– **له پورته څخه ښــکته خواته ارتباطات:** دغه ارتباطات له عالي مجمنت څخه پیلیږي او د مدیریت تر ټیټې کچې او کارکوونکو پورې رسیږي.

– **له ښکته خوا څخه پورته خواته ارتباطات:** له ښکته خوا څخه لوړو ادارو او سازمانونه اطلاعات رسول د ورته اړیکو بېلګه ګڼل کیږي.

افقــي ارتبــاط: په دغه ډول ارتباطاتو کــې معمولاً د یوې ادارې یا ســازمان د کار جریان او د مختلفو غړو ترمنځ ارتباط تر بحث لاندې نیول کیږي.

هم سطح ارتباط: په همسطح ارتباطاتو کې معمولاً د ادارې مراتبو د سلسلې په چوکاټ یا په هغه کې دننه ارتباطات د ادارې غړو تر منځ نیول کیږي دغه ارتباطات د افقي ارتباطاتو د همغږۍ کولو په موخه رامنځته کیږي.

پیغام: هغه څه ته ویل کیږي چې معلومات راټولوي او یا د یو ارتباط هدف جوړوي.

د یو پیغام ټکي:

– مکمل - مختصر

– واضح - موثر

– په اسانۍ سره د پوهېدو وړ وي. - عملي

هغه مرحلې چې پیغام وړاندې کوي په لاندې ډول دي:

– څه باید ترسره شي؟

– څه وخت باید ترسره شي؟

– په کوم ځای کې باید ترسره شي؟

– ولې باید ترسره شي؟

د دویم څپرکي پوښتنې

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

الف– افقي ارتباطات ب– عمودي ارتباطات

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

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

الف– هم سطح ارتباطات ب– عمودي ارتباطات

ج- افقي ارتباطات د– له پورته خوا څخه ښکته خواته ارتباطات

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

الف– افقي ارتباطات ب– هم سطح ارتباطات

ج– له پورته خواڅخه ښکته خواته ارتباطات د– هیڅ یو

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

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

ج– عمودي ارتباطات د– الف او ج صحیح دي

۵- د یوه ارتباط هدف .... جوړوي .

الف– پیام ب– ادراک

ج– احسا س د– هیڅ یو

۶ - پیغام باید له ځان سره لاندې ټکي ولري:

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

ج– واضح، موثر د– الف او ب

د پيغام استولو په وړاندې خنډونه

ټوليزه موخه:

د وګړيو تر منځ د اړيکو 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 محصلين وکړای شي چې:

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

د پيغام استولو په وړاندې خنډونه Barriers in Transmission

۱.ناقص معلومات یا نا مکمل معلومات Incomplete Information

۲.له حد نه زيات معلومات Too much of Information

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

۴.له حاضرينو سره د اشنايې نشتوالی lack of familiarity with audience

۵.د عباراتو نشتوالی lack of Expressions

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

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

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

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

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

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

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

۴. معاني یا ژبنیز خنډونه: له ژبې سره 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

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

notions - د يو چا وينا ته نه پاملرنه - Inattentiveness

ناروغي او د ذهن پڅوالی 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

د درېيم څپرکي لنډيز

د پيغام د ليږلو خنډونه عبارت دي له:

۱. ناقص معلومات

۲. له اندازې ډېر معلومات

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

۴. له حاضرينو سره د آشنايي نه لرل

۵. د عباراتو نشتوالی

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

د افرادو ترمنځ د اړيکو د نشتوالي ستونزه او په هغوی باندې د برياليتوب لارې چارې

موانع	د غير شفاهيت نشتوالی
د درك کولو خنډونه	- د منابعو ارزونه
اجتماعي خنډونه	- اخلال
فرهنگي خنډونه	- د اوريدلو موانع
ژبني خنډونه	- د پوهېدلو ستونزه
روحي موانع	- د پذيرش ستونزه

Barrier to communication

– ناسم ارتباط	Miscommunication-
– د اړيکو د تامين لپاره ناسمه وسيله يا ميتود	Terribe medium-
– غلط پيغام	Wrong Message-
– سوء تفاهم	Mesunderstanding -
– د نظرياتو له موندلو پرته زيات پيغامونه	Too many messages but without feedback-

د درېیم څپرکي پوښتنې

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

الف – اجتماعي خنډونه　　ب- فرهنګي خنډونه

ج - د درك کولو خنډونه　　د- ژبني خنډونه

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

الف اجتماعي خنډونه　　ب- رواني خنډونه

ج -ادراکي خنډونه　　د - هیڅ یو.

۳- هیجاني مسایل لکه قهر، درد، خوشحالي اونور چې په پیغام اغیزه کوي.

الف- ژبني خنډونه　　ب - رواني خنډونه

ج- اجتماعي خنډونه　　د- فرهنګي ارزښتونه

۴- ددوه طبقو ترمنځ مختلف فرهنګي خاصیتونه په ارتباط کې ستونزې رامنځته کوي.

الف –رواني خنډونه　　ب- ژبني خنډونه

ج- ادراکي خنډونه　　د - د فرهنګي ارزښتونو خنډونه

۵- د اسنادو او پیغام د تفسیر اړوند مسایل د لاندې خنډونو د پیدا کېدو لامل ګرځي.

الف ژبني خنډونه　　ب- رواني خنډونه

ج اجتماعي خنډونه　　د- د اجتماعي ارزښتونو خنډونه

۶- د ویونکي د علاقي نه لرل او فزیکي خنډونه.

الف- د پوهېدنې خنډونه　　ب- د پذیرش خنډونه

ج- د اورېدولو خنډونه　　د- هیڅ یو

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 ټمه 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 څرګندوني لپاره.

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

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

د احوال پوښتنه په دریو حالتونو کې کیږي:

۱- نظامي یا رسمي حالت

۲- معمولي یا عادي حالت

۳- ځاني حالت

په مختلفو حالاتو کې د احوال پوښتنې ډولونه

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

خپل ځان او نور خلك څنګه معرفي کړو

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

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

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

۲. په عادي يا معمولي حالت کې احوال پوښتنه: په دې حالت کې دواړه خواوې په ازاد ډول يو له بل څخه احوال 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 څلورو مهمو اصولو له لړ څخه يو هم ارتباطې جنبه ده چې مقابل لوری ورته ځير وي او په ژوره توګه يې څيړي.

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

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

۲- د اړيکو د غښتليتيا مطابق غوښتنه.

۳- په دريو مراحلو کې د تقاضا طرحه.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

د مستقیمو او غیر مستقیمو غوښتنو ترمنځ تشخیص

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

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

۱- کولای شی چې سباته راته لیکونه واستوئ ؟

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

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

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

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

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

د ځلورم څپرکي لنډیز

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

۱- یو د بل له احوال څخه خبرېدل.

۲- د احترام اوعزت لپاره.

۳- یو له بل سره د پیژندني 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 دریو پړاونو کې مطرح کیږي:

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

د څلورم څپرکي پوښتنې

۱- احوال پوښتنه په څو حالتونو کې ترسره کيږي ؟

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

ج – په دريو حالتونو کې   د –هيڅ يو

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

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

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

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

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

ج – په عادي يا معمولي حالت کې   د – هيڅ يو

۴- په کومو حالاتو کې هيڅ قيد اوشرط په منځ کې نشته؟

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

ج – په نظامي يا رسمي حالت کې   د - په تشريفاتي حالت کې.

۵- ..... يو له بل څخه د احوال پوښتنې، او پيژندګلوي په تر سره کيږي:

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

ج - څرنګه کولای شو چې ځان اونور کسان معرفي کړو

د – احوال پرسي په نظامي ورسمي حالت کې

پنځم څپرکي

د مرستې غوښتنې وړاندېز

ټولیزه موخه:

افهام او تفهیم د ارتباطاتو د اساس په توګه.

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

- احوال پوښتنه
- غوښتنه
- منل او نه منل

د کمک غوښتنې وړاندېز

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

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

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

څرنګه د مرستې وړاندېز وکړو؟

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

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

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

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

یوه تقاضا یا غوښتنه څنګه ردولای شو؟

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

د امر یا هدایت ورکول

د امــر یــا هدایت ورکول په مختلفو پړاوونو کې فرق لــري او د مقابل لوري عکس العمل هم پــه وضعیت پورې تړلی وي. مثلا یو لوړ رتبــه نظامي کس چې تر خپل لاس لاندې کس باندې امر وکړي او هغه هم ووایي چې په سترګو صاحب او ژر د هغه امر اجرا کوي خو که په خپل کار کې يې لټي وکړه او یا يې ژر سرته ونه رساوه، نو د ځپېړې یا کنځلو انتظار به وباسي. په همدې ډول د کار خاوند چې په خپل مزدور باندې امر کوي خو مقابل لوری 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 ووېل شي ترڅو مقابل لوری په موضوع ښه فکر وکړي او ویې څېړي.

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

د هدایت ورکول

- که د امر په ورکولو مصروف یاست.

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

۲- پام وکړئ چې 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.

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

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

- داخل نه شئ ځکه زما د کار مزاحمت کوئ.

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

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

کولای شئ له ما سره په کارونو کې مرسته وکړئ؟

د پنځم څپرکي لنډيز

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

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

۲- ځانګــړي ټکي چــې د نورو له خصوصياتو سره فرق لــري. 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.

د پنځم څپرکي پوښتنې

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

الف – ځانګړی ټکي ب – عام ټکي

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

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

الف – عام ټکي ب- د امر یا هدایت ورکول

ج – خاص ټکي د – د پوښتنې درخواست

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

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

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

۴- درخواســت یا پوښتنه بایدداسې وي چې نه یوازې امري کلمات پکې استعمال شوي وي بلکې د غوښتنې 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 – درې واړه ځوابونه صحیح دي

۷- امر یا هدایت په څو طریقو ترسره کیږي:

الف – په یوه طریقه ب – په دوه طریقو

ج – په دریو طریقو د- په څلورو طریقو

د ارتباطاتو ډولونه

ټولیزه موخه:

ارتباطات هغه پروسه ده چې مدیران یې د اطلاعاتو د تر لاسه کولو لپاره د اداري له داخلي کارکونکو او خارجې 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 لاري

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 کــړئ؛ نو ترهغه ځایه چې اوریدونــکي ورباندې 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

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 ستونزې له منځه وړي د ښه ارتباط ټینګول د ذکر شوو عواملو پرمخ پرتې ستونزې له منځه وړي او یایي ټیټ حد ته را کموي.

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

په سازمانونو کې ارتباطات

سازماني ارتباطات هغه جریان ته ویل کیږي چې مدیران یې د خپلو دندو د ښه انسجام 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، لارښوونې، 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 شان که چیرته له پورته څخه ښکته لورته د اداري اړیکو په صورت کې نامکمل او غیر واقعي اطلاعات صادر شي، نو لوړ پوړی مدیریت خپل اعتبار له لاسه ورکوي او نه شي کولای درست او مناسب ځواب تر لاسه کړي، چې دغه پېښه د اداري اړیکو د خرابۍ لامل ګرزي.

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

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

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

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

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

د اړيکو د ښه کېدو لارې چارې

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

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

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

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

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

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

د تشخیص وړ نه وي.

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

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

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

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

د مؤثرو ارتباطاتو په وړاندې خنډونه

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

تحریف او لاسوهنه

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

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

عواطف: د پیغام ترلاسه کولو په وخت کې د پیغام اخیستونکي احساس د پیغام د تفسیر په پروسه باندې اثر کوي. د ژړا یا زیات غم او خوشحالۍ په څېر ځینې شدید 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 کیږي.

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

غیر ګفتاري ارتباطات: زیاتره وخت د خبرو له لارې ارتباطات له هغو ارتباطاتو سره همغږي وي چې له خبرو پرته نیول کیږي. کله چې د ارتباطاتو دواړه لوري یو له بل سره بشپړه موافقه ولري نو عمومي ارتباط پیاوړی 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 کړو او کله چې هغه د غم احساس کوي، له هغه سره غمشریکي 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 چا خبرو ته غوږ ونیسو، د بل چا خبرو ته غوږ 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 خوښوي، د هغو خلکو لپاره چې نژدیوالی خوښوي باید پوه شو چې کوم ارزښونه ورته اهمیت لري. له ورته کسانو سره د اړیکو په بهیر کې باید هڅه وشي تر څو د هغوی د ذهني چوکاټ په

محدوده کې ســلوک او مجلس ور سره وشي. برعکس هغه کسان چې لريوالی خوښوي بايد 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 بايد د مقابل لوري احساســاتو ته په درنه سترګه و کتل شي، د خلکو په منځ کې د يو چا احساســاتو او يا شــخصيت ته په ټيټه ســترګه کتل د روابطو په ټينګېدو منفي اغيزه کوي، د يو چا شخصيت ته په درنه سترګه کتل او د هغه د احساساتو احترام نه یوازې د ادبي کړنو لامل ګرځي بلکې د اعتماد او باور فضا هم رامنځته کوي.

د شپږم څپرکي لنډیز

پــه یو اړخیزه ارتباطاتو کې: کله چې د پیغــام په مقابل کې اوریدونکي کوم عکس العمل ونه ښيې، یو اړخیزه ارتباط ګڼل کیږي.

دوه اړخیزه ارتباطات: که چیرې د ارتباط نیولو چاپیریال داســې وي چې د پیغام اخیستونکی د پیغــام د محتــوا په اړه خپل نظریات د پیغام لیږونکي ته ورســوي، دې ډول ارتباطو ته دوه اړخیزه ارتباط ویل کیږي.

په مدیریت کې د ارتباط نیولو اړتیا: په کاري چاپیریال کې د مؤثري رابطي نیول هغه څه دې چــې په متــه یې پروګرامونه ترتیب کیږي، اړیني لار ښــووني او هدایات ورکول کیږي او د کنترول چــاري منســجم کیږي، چې له همــدې امله په یــوه اداري چوکاټ کې د غوره اوســاو اړیکو او ارتباطآتو نیول ضروري ګنل کیږي.

د ارتباطاتو په صورت کې مدیران د اداري له داخلي کارکونکو او باندینو ارګانونو سره اطلاعات او معلومات تبادله کوي چې په پایله کې غوره منجمنټ یا اداره صورت نیسي.

په اداره کې عمودي ارتباطات: محض اداري ته په ور داخلیدو سره د ګډې یا مشترکې علاقې، ســلیقې، هم آندی، خواخوږی، نژدیوالي او داســې نورو په څېر د یو لړ علتونو له کبله د خلکو تر منځ رسمي او غیر رسمي ارتباطات منځته راځي.

د یــو شــخص خاصیتونه: موږ واقعیت نه وینو ځکه هغه څه چــې وینو په خپله یې څیړو او واقعیت ورته وایو.

جنســیت :ښــځې او نارینه د مختلفو دلایلو له مخې په خپل منځ کــې ارتباط نیسي. کله چې نارینه له ښځو سره خبري کوي، دهغه څه اوریدلو ته ترجیح ورکوي چې دسازماني مقام او د کار د استقلالیت په برخه کې وي، خو ښځې په هغه ژبه خبري کوي او هغه مطالب اوري چې د اړیکو د غوره والي په هکله وي. البته دا یو نسبې امر دی چې باید پاملرنه ورته وشي.

عواطف: د پیغام ترلاسه کولو په وخت کې د اوریدونکی احساسات او عاطفه هغه څه ده چې د پیغام په محتوا باندې تاثیر کوي.

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 ځکه 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 ډول د پیغام له محتوا څخه د هغه برداشت او تفسیر اغیزمن کوي.

الف – له خبرو پرته ارتباطات ب – جنسیت

ج –د یو شخص خاصیتونه.

په ادارو کې لويې ستونزې کومې دي؟

ټولیزه موخه:

په ادارو کې لويې ستونزې کومې دي؟

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

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

په ادارو کې لويې ستونزې کومې دي؟

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

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

ډیالوګ څه ته وايي؟

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

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

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

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

د **خبرو اترو یا مذاکرې تعریف**

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

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

– مذاکره یوازې په خپل موقف باندې ټینګار ته نه وايي.

– مذاکره یوازې امتیاز ورکولو یا اخیستلو ته نه وايي.

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

په مذاکره کې باید یو کس ګټونکی نه وي.

مذاکره د رابطې او باور له ایجاد څخه عبارت ده.

د یوې کامیابې مذاکرې لپاره لاندې مرحلې ضروري دي.

– د ارتباط د رامنځته کولو څرنګوالی.

– د افرادو د ضرورتونو د تشخیص څرنګوالی.

– د یوه بریالي شرط د لاسته راوړلو څرنګوالی.

– د ضرورتونو د پوره کولو څرنګوالي.

– د مذاکرې له نویو تخنیکونو څخه ښه ګټه اخیستنه.

– خپل بریالیتوب مو یقیني کړئ.

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

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

له مذاکرې نه وړاندې مرحله

لومـړی 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 پیژندګلوي 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 اړتیاوُ 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 اړتیاوي وڅیړل 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 یکې خپل لومړنې وړاندیزونه وړاندې کړي. په دې صورت کې په کار ده چې یو د بل وړاندیز ته غوږ ونیول شي. همداراز مذاکره کوونکې 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

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

درېیمه مرحله: له مذاکرې څخه وروسته.

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

بناً شخص باید خپل یوڅه وخت دې ته ورکړي ترڅو د مذاکرې یوه برخه مطالعه کړي اوله ځا نه پوښـــتنه 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 لورى 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 لورى له زیات قدرت څخه برخمن دي؟
- آیا دواړه لوري رښـــتینی صلاحیت لري یا داچې د هغو کســـانو استازیتوب کولاى شي چې د صحنې شاته رول لوبوي.

معلومات:

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

ولې د یالوګ یا خبرې اترې باید وکړو؟

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

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

۲. د غوره کاري 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 څیړل.

۸. مسولیتونوته ځان رسول او له کارکوونکوسره ارتباطات.

۹. له مختلفو طبیعتونوسره توافق کول.

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

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

که ونډه وانخلو څه به رامنځته شي؟

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

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

د دیالوګ برعکس ټکی یو اړخیزه خبرې دي چې (مونولوګ) ورته ویل کیږي او منولوګ طبیعتا آمرانــه بڼه لري. په بل عبارت منولوګ یو اړخیزې خبرې دي چې د اوریدونکي 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.

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 خبرې 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 ډاکتر یا بل چا د تصدیق پرته د غیر حاضرۍ په صورت کې قطع معاش کیږي.

زه عقیـده لـرم چې د سـتونزې 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ارزيابي

دویم برخورد یا مرحله د دیالوګ یوه ښه بیلګه وه چې په هغه کې وضاحت.، د اشخاصو 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 غوښتل 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 موسسې د رییس په توګه یو دوستانه برخور د وکړ، په دغه دوستانه برخوردیاعمل کې یوه ازاده فضا لیدل کیږي چې احساسات، نظریات او دوه اړخیزه مفکورې په بشپړ ډول پکي 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 چې هرکارکوونکی د یوه اغیزمن او موثر 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 انساني 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؟

کله چې په مذاکراتو کې هیجاني حالت رامنځته کیږي، باید دواړه خواوي له ضرورت پرته خبري اتري وکړي 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.

معنی لرونکي ویل او اوریدل: د افکارو او نظریاتو د تبادلې هغه ډول ته ویل کیږي چې په بې پرې توګه د دوه یا زیاتو کسانو ترمنځ رامنځته کیږي او د دې لامل ګرځي چې دواړه خواوي په مذاکره کې اضافي خبري شاته وغورځوي او هدف ته ورسیږي، نوهمدا سبب دی چې د دواړو خواوو ترمنځ د ښو اړیکو اوراحت سبب ګرځي. دې هدف ته رسیدل یوازې هغه وخت شونی کیږي چې بې پرې یا بې ریا او له کړکیچ څخه پرته ویل او ریدل تر سره شي.

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

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

ولې افراد ارتباطي کړنلارو ته لومړیتوب ورکوي

موږ په داسې نړۍ کې ژوند کوو چې ارتباطاتوته په کې ډېره اړتیا لیدل کیږي، هغه ځه چې حقیقت لري دادې چې هیڅوك نه شي کولای د نورو له مرستې ځخه پرته خپلې اړتیاوې پوره کړای شي. نوهغه پوښــته چې اوس مطرح کیږي داده چې ځرنګه 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 نرمۍ ژبې ځخه کارواخلو اوله زشت عمل او خبرو ځخه ډډه وکــړو. که مــوږ په خپلو خبرو کې له نرمۍ ځخه 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، ناځاپي یا غیر ناځاپي، قصدي یا غیرقصدي وي، خو مهمه دا ده چې د پیغام اخســتونکي له لوري درك شي تر ځو د ارتباطي پیغام جنبه پیداکړي. د پیغام نه درك کیدل رابطه ځنډوي.

له نورو سره د اړیکو د غښتلي کېدو لارې چارې

– **اخلاص اوربښــتینولي:** 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 اندېښنه 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 اندیښــنې لامل هم

وګرزي که چیرې وغواړو، له مقابل لوري سره ښــه ارتباط او همغږي ولرو، نوباید خپل احساســات له هغه سره شریك کړو. که چیرته له خپل ارتباطي کس سره په کومه مسله باندی ستونزه ولرو، په کار ده چې هغه ستونزه په چټکه توګه له منځه ولاړه شي، که چیرته ورته کوچنۍ ستونزه د زیات وخت لپاره 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 پرېکړه او د اصلاح فکر وکړو. چې په دې توګه ارتباطات غښتلي کیږي.

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

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

– **وخــت او موقــع پیژندل:** باید وپوهیږو چې کوم وخت شــوخ او څه وخت جدي واوســو، هیڅکله مقابل لوری له لاسه ورنکړو او له هغو کلمو او جملاتو څخه کار وانه خلو چې له اخلاقي او فرهنګي پلوه مناسبې نه 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

خپـل مخالفت څرګند کړو. جر او بحث معمولا د غږ له پورته کولو، چیغ او فریاد، قهر او غسـې سره مله وي. بحث او جنجال تر ډېره ځایه د دخیلو غاړو په سـلوک او شـخصیت پورې اړه لري. زیاتـره خلـک افراطي روحیه نه لري نو به دې توګه د خلکو په مقابل کې له اهانت امیزه الفاظو او کړنو څخه کار نه اخلي. ځوك چې وغواړي تاسو ته غوسه درولي، نو په ځواب کې یې باید تاسو برعکس یعنې ښه عکس العمل وښیئ.

– **د قـول او عمل یوالی:** کوښـښ وکړئ چې قول او عمل مو سره یـو ډول وي، کله چې موږ خپلو خبرو ته ارزښت ورنه کړو، نو له نورو څخه څه تمه ولرو چې زموږ خبرو ته احترام وکړي. کله چـې د یـوه کار د تر سره کولو ژمنه وکړو نو په کار ده چې هغه کار په سـمه توګه تر سره کړو، خـو کـه چیرته د هغه د تر سره کولو څـواک او وړتیا و نه لرو، نو لازمه نه ده چې د تر سره کولو ژمنه یې وکړو بلکې په څرګند ډول ویلای شـو چې موږ د دې کار د تر سره کولو توان نه لرو. خو یادونه کیږي چې له خلکو خاصتاً له ارتباطي کسـانو سره مرسـته او د هغوی لپاره د ځینې کارونو تر سره کول له دې سره مرسته کوي تر څو له هغوی څخه بشپړ او دقیق معلومات تر لاسه کړو.

د ارتباط دوه اسـاسي عوامل هماغه درک کیدل او درک کول دي، ژوند کومه داسـې سـیالي او مسـابقه نده چې یوازې تاسـو یې ګټونکي پاتې شي، بلکی په کار ده چې له هر کس سره داسـې سـلوک او چلند اختیار شي چې په هغوی باندې هم د دغې مسـابقې د ګټلو پیرزوینه ولرل شي او د بریالیتوب احسـاس وکړل شي. د ژوند په ورته ډګر کې د یوه بایلل او د بل ګټل د ژوند د نظام لپاره اړین حقیقت ګڼل کیږي. خو باید و ویل شي چې له یو چا سره مرسته کول په ارتباطاتو باندې غـوره تاثیر لري او په دې توګه شـوني ده چې د نـورو خلکو زړونو ته لار پیدا شي او په اړیکو کې غښتلتیا را منځته شي، له هغوی څخه تجربه تر لاسه شي.

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 څنګ 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.

د اووم څپرکي پوښتنې

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

الف – دیالوگ 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 – دیالوگ　　ب – خبرې اترې

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

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

الف - منولوگ　　ب- دیالوگ

ج- پیغام　　د – هیڅ یو

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

الف – آمرانه او یا دکتاتورانه عمل دی　　ب- یو بریالی او اغیزمن دیالوگ 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 گرځي 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 – منولوگ　　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 – څرنگه کولای شو له حیرانوونکي موقعیت څخه ځان وساتو

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

اتم څپرکی

د ارتباطاتو فرهنګ

ټولیزه موخه:

د فرهنګ پیژندل او څو فرهنګونوته کتنه.

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

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

د ارتباطاتو فرهنګ

د ارتباطاتـو 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، پاکسـتاني او یا ایـراني 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 سـیمه، مختلف مذهبونه، مختلف سـیاسي فعالیتونه، ټولنیز، اقتصادي او سیاسي اړخونه، جنسیت، سرګرمي، د کورنیو حالت او څرنګوالی.

د فرهنګونو ترمنځ ارتباطات

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

أ. له اوږدو او پيچلو توضيحاتوڅخه ډډه وکړئ.

ب. جملې او عبارتونه په لنډ ډول بيان کړئ.

ج. مقابل لوري ته ووايې چې آيا چمتو ياست، پوښتنو ته ځواب ووايي.

د. له هغه وغواړې چې ستاسو جملې په خپله ژبه تکرار کړي څکه که ستاسو په ژبه يې تکرار کړي امکان لري چې يوازې عبارات حفظ کړي او پيغام ته ځير نه شي.

ارتباط او فرهنګ يو له بل سره مستقييمې اړيکې لري.

فرهنــګ له هغــې ټوليزي مجموعي څخه عبارت دی چې شريك نظام، تعبير او تفســير ولري، فرهنګ هغه نرم افزار دی چې د شخص سخت افزار ته د عمل قدرت وربخښي.

تاسو د هغو افرادو خوی، خاصيتونو، اعمالو، عادتونو او نور کړو وړه پيژنئ چې په يوه سيمه کې ژوند در سره کوي؛ نو دا ستاسو د پوهې لپاره ښه بېلګه ده چې د ارتباطاتو په واسطه يو د بل د پيژندګلوي امکان را منځته کوي.

کله چې تاســو له يو داسې شخص سره مخ شــی چې هيڅ فرهنګي ارتباط ورسره نه لري او يا ډېر کم ارتباط ور سره لرئ، نو دغه ارتباط ته فرهنګونو ترمنځ ارتباظ بلل کيږي.

د مثال په توکه، که يو جاپانی د يو ايټالوي په اړه کم معلومات لري او يا ايټاليايي چې د جاپاني په اړه يوڅه معلومات ولري، نو کله چې دوی په خپلو کې ارتباط نيسي، نو خپل منځي ارتباط ورته ويل کيږي. کله چې د مختلفو فرهنګونو او مختلفو سيمو خلك يوله بل سره ارتباط نيسي نو د دوی ترمنځ د مختلفو فرهنګونو له امله په ارتباطاتو کې ستونزي رامنځته کيږي.

څو مختلف فرهنګونه

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

د امريــکا متحده ايالات هغه هيــواد دی چې څو فرهنګونه پکي شــته چې علت يې بيلابيل مذهبونه، اديان او نژادونه دي.

افريقائي، هســپانوی، امريکائی، آيرلندي 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 ويل کيږي چې په ورته ټولنو کې متدين او بې دينه کسان هم شامل دي.

د ارتباطاتو پروسه

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

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

د ارتباط د بر قرار کوونکي کس ادراکات

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

د پیغام منبع

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

مجرا

د ارتباط د پروسې په یوه پړاو کې، پیغام رمزي شکل غوره کوي او له یوه یا څو کانالونو څخه تیریــږي. په ارتباط کې څېره په څېره 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 څیرې په څیرې ارتباط نیولو په ځای د الکترونیکي وسیلې لکه تلیفون، او تلویزیون څخه کار واخلو او کله هم کولای شو له فزیکي تماسونو څخه په استفادې سره شخص ته پیغام ولیږو. مثلا د یو چا په اوږه لاس کیښودل چې په دې حالت کې د لامسې له حس څخه ګټه اخلو.

د اتم څپرکي لنډيز

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

هغه څوك چې په يوځای کې ژوند کوي د هماغه ځای له رسم او رواج سره آشنا کيږي او د هغوی په اړه فکر کولای شي.

د فرهنګونو ترمنځ د ارتباط په صورت کې او يا دا چې تاسې له يو داسې 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.

څو فرهنګونه: يوه ګڼ کلتوريزه ټولنه هغه ټولنې ته ويل کيږي چې له مختلفو فرهنګي ګروپونو څخه جوړه شوي وي.

منبع او پيغام: د ارتباطاتو پروسه هغه وخت پيل کيږي چې په ناڅاپي يا غيرناڅاپي ډول ستاسوفکر تحريك شي.

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

د اتم څپرکي پوښتنې

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

الف – صنعت　　　ب – هیواد

ج – ملیت　　　د – هیڅ یو

۲- کلـه چې تاسـو له یو داسـې کس سره په اړیکه کې کیږئ چې یـا خو هیڅ فرهنګي علاقه ورسره نـه لـرئ او یاېې ورسره لـرئ، خو دغه اړیکه کمزورې فرهنګي اړیکـه ده، نو دغه ارتباط عبارت دی له:

الف د فرهنګونو ترمنځ اړیکې　　　ب- منبع اوپیغام

ج – مجرا　　　د – ب او ج

۳-.... هغې 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 فرههنګونو ترمنځ

۵-د. .... لـه امله د یو پیغام د ارتباط پروسـه د رمز په شـکل ترسره کیـږي او له یوه او یاڅو کانالونوڅخه تیریږي.

الف – منبع　　　ب – پیغام

ج – مجرا یا کانال　　　د – ملیت

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

الف – د فرهنګونو ترمنځ اړیکه

ب- هغه ته ووایئ چې چمتودی ستاسو پوښتنو ته ځواب ووایي؟

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

نهم څپرکی

د پوښتنې کولو تخنیکونه

ټولیزه موخه:

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

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

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

له لاندې تخنیکونو څخه استفاده کول له تاسو سره مرسته کوي تر څو هغه معلومات تر لاسه کړئ چې اړتیا ورته لرئ. په ورته حال کې ورته تخنیکونه تاسو 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 ښې 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

تخنیکي او مسلکي پوښتنې

مثالونه	مشخصات	د پوښتنې ډول
آیا داسې څوك شته چې له ما سره په دې خبره موافق نه وي چې قتل یو ناوړه او ناکاره عمل دی؟	تاسو په ځواب مخکې پوهیدئ	تاکیدي
آیا موافق نه یې چې.. اوس زه فکر کوم چې.. څه فکر کوئ؟	په دقیق ډول تاسو د صحیح ځواب وړاندېز کوي ځینې وختونه دغه پوښتنې رهبري کیږي او ځینې وختونه فریبنده وي.	وړاندېز
ډېر خلك فکر کوي چې. .... تاسو څرنګه؟	له شخص څخه غوښتنه وکړئ ترڅو یو نامعلوم حقیقت تصدیق کړي دغه ډول پوښتنې کیدای شي فریبنده وي.	تائیدي یا تصدیقي
« آیا تاسو وایئ چې. ..؟»	محتوا د دوهم ځل لپاره بیان کړئ	تکراري
« تاسو فوق العاده یو ښه سندرغاړی یاست او زه علاقه لرم چې له تاسو څخه یوه ښه سندره واورم. »	یو ځانګړی صفت لري چې ترپوښتنې لاندې کس کې نرم والی راولي.	تمجیدي پوښتنې
« زه پوهیږم چې تاسو X Yا (ښاغلی) په دې موضوع کې تخصص لرئ نو بیا ستاسو نظر څه دی. .. امکان لري چې ماته یې بیان کړئ د...؟»	په دا ډول پوښتنو کې ډېره تمه کیږي چې د پام وړ کس خپل جرآت له لاسه ورنه کړي.	ګډوډ کوونکی
«فکر وکړئ چې تاسو خپلومحصولاتوته د بازار موندنې په لټه کې یاست. په داسې یو حالت کې مو کوم اقدامات تر لاس لاندې نیولي دي ترڅو خپل خرڅلاو زیات کړئ ؟»	د مورد سوال کس تصور ته پاملرنه کیږي، په داسې ډول چې د ورته پوښتنوپه صورت کې مورد سوال کس ذهناً په یوه داسې حالت کې قرار لري چې په اسانۍ سره ځواب و وایې.	استعاري یا مجازي

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

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

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

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

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

« دا کار د څه لپاره سرته رسوئ. ..؟»

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

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

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

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

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

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

« کله چې دې و ازمایه، بیا»

« کله چې دې ورڅخه 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 اوریدلو 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

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 تاسو د پیغام ځلور اړخونه درک کړئ بلکې له دې کبله مهم دي چې څنګه مقابل لوري ته وښودل شي چې د ده وینا د اوریدونکي له لوري درک کیږي.

فعال اوریدل لاندې ګټې لري

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

۲. د دواړو لورو لخوا د سوي تفاهم د رامنځته کیدو مخنیوی کیږي 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 لوري ډېرې خبرې کوي او د موضوع په اړه دواړه خواوې یو د بل خبرې تکذیب کوي، دا عمل دوی دې ته اړکوي ترڅو دخپل ځان لپاره 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 رښتیا هم اندیښنه پیدا شوې، نو په دې صورت کې امکان لري چې هغه زیاتې خبرې وکړي او خپل دلایل په دې اړه بیان کړي.

د فعال اوریدلو نښې

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

د اورېدلو درې ډولونه

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

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

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

د فعال غوږنیولوقاعدې

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

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

د اورېدونکي معمولي تېروتني

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

د ویونکي تکراري تېروتني

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

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

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

- له مراجعینو یا د کورنۍ له غړو سره د مخامخ کیدلو په صورت کې تر هغه وخته پوري په خبرو کولو پیل نه کوم تر څو چې په بشپړه توګه زما خبرو ته متوجه شوي نه وي.
- د مقابل لوری د خبرو کولو په وخت په قضاوت او د هغه 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 نیسم. 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 خبرو په وخت کې د هغو خاطراتو له یادوني څخه ځان ژغورم چې زیات وخت وربانديې مصرف کیږي او د مجلس د مزاحمت سبب کیږي.
- د خبرو په وخت کې د ځانګړو حرکتونو او مناسبو کلماتو په کارولو سره د مقابل لوري علاقه ځانته را اړووو.
- 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.
- په 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 شکته 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 کوښښ کوم چې کمې پوښتنې وکړم ترڅو مقابل لوری خبرو کولو ته زیات وخت پیداکړي او د مکالمې مهار د هغه په واك کې وي.
- د پوښتنو کولو د اړتیاوو په صورت کې باید له آزادو پوښتنو څخه کار واخیستل شي یعنې

هغه پوښتنې چې له يوې کلمې څخه يې ځواب ډېر وي.

- د چپتيا په وخت کې دمقابل لوري په خبرو فکر کوم او کوښښ کوم چې د هغه په احساس پوه شم.
- بايد پوه شو چې کله چپ پاتې شو او کله خبرې وکړو، خو بايد نا مطلوبه چوپتيا رامنځته نه شي.
- د نــه پوهيدنــې په صورت کې بايد غلي پاتې نه شــو، بلکې مقابل لوري ته ووايو چې خپله خبره بيا تکرار کړي.
- کلــه نا کله د خبرو پرځای يــوازې مقابل لوري ته غوږ نيســو او داځکه چې ځينې وختونه يوازي غوږنيول ترخبرو کولو زيات ګټور وي او د ستونزو په حل کې اغيزمن تماميږي.

د نهم څپرکي لنډيز

مجددې پوښتنې يا د هو او نه مشخصات او آزادې يا ښکاره پوښتنې، د هغو پوښتنو مشخصات چې په (څ) او (چ) پيليږي مثال، ولې، چیرته، 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.

د نهم څپرکي پوښتنې

۱. تاکیدي 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 تمه 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. ... پوري 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 - تمجیدي 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

وړاندې کول (پرزنټېشن)

ټولیزه موخه:

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

د زده کـړې موخـې: د دې څپرکـي په پای کې بــه محصلین وکړای شي د وینــا 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)

د يوې موضوع د وړاندې کولو طريقه يا پرزنټېشن

د دې بحث اهداف: د دې بحث کلي هدف دا دی چې له ګډون کوونکوسره مرسته وکړي ترڅو پــه وزارتونو يا اړوندو ادارو کې ارتباطات ټينګ کړي، دې ټکي ته په پام سره چې زياتره ارتباطات تېروتنه يا سهوه ونه ګڼل شي، تېروتنه تعبير او تفسير کيږي او يا دا چې له مقابل لوري څخه د رد ځواب تر لاسه کوو، نو په کار ده چې د اړيکې نيولو تخنيکونه په سمه توګه زده شي.

د ارتباطاتو د نيولو د تخنيکونو په شــوونيز بحث کې به اړوند معلومات تر لاســه کړو چې په لاندې فرعي برخو باندې ويشل شوي:

١- ارتباطات – د رهبري اساس.

٢- د پريزينتيشن تخنيکونه.

١- د مذاکرې تخنيکونه او د توافقاتو د تثبيت تخنيك

د پريزينټېشن تخنيکونه

ګــډون کوونــکي راتلونکي رهبرۍ ته د تــګ په لاره کې ځينې وخت خپــل نظريات، پلانونه او استراتيژي لوړپوړو او مهمو مقاماتو ته وړاندې کوي، نو په دې اساس دوی بايد له نويو تخنيکونو او پرزنټيشــنونو سره بلدتيا ولري توڅو هغه پيغام په ســمه توګه ورســوي چې دوی يې لېږدول غواړي. سربېره پردې ځينې وخت ګډون کوونکي له داسې شرايطو سره مخ کيږي چې بايد غونډې او خبرې اترې رهبري کړي او د دې لپاره اړينه ده چې د کوربه توب له نويو ميتودونو سره اشنا شي.

بڼه (٢-١٠)

د پریزنټېشن د وړاندې کولواو د غونډو د کورېتوب 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 درک کړي دي.

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

۴.نورو ته قناعت ورکول اسانه کوي.

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

۶.په خپل نفس باندې ستاسو باور زیاتوي.

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

د پریزینټیشن تخنیکونه

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

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

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

۱- پلانونه

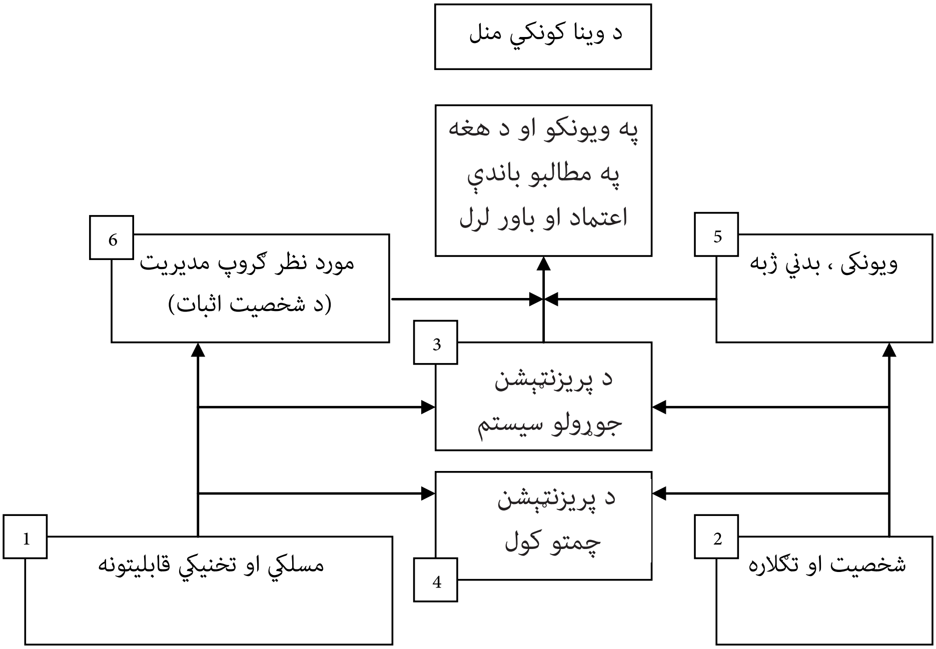
۲- نتایج

۳- نظریات

۴- د غونډو لنډ مطلبونه

د پریزنټېشن او د غونډو د 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 څیزونه په نظر کې ونیول شي.

د مطالبو انقال	پلان ګذاري	اوریدونکی (ګډونوال)

د پریزنټېشن او د غونډې د کوربتوب 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:

١.اوریدونکي یا ګډون کوونکي څوك دي؟

٢.شمېر یې څومره دی؟

٣.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؟

٧.کومو شیانوته اړتیالري پوهیږي؟

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

اوریدونکي (ګډونوال)

ګډون کوونکي

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

مثلاً تاسو اړتیا لرئ، وپوهیږئ چې هغوی د څه لپاره ستاسو د پریزنټېشن په کلاس کې ګډون کوي. د پریزنټیشن په هکله د ګډون کوونکو علاقه له خورا زیات اهمیت څخه برخمنه ده. تاسو باید وپوهیږئ چې آیا هغوی یعنې ګډونوال له هغو نظریاتو سره چې تاسو یې وړاندې کوئ موافق دي او که مخالف دي؟ په هراه اندازه چې د اوریدونکو په غوښتنو ښه وپوهیږئ، په هماغه اندازه کولای شئ 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.

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 لیږ تاثیر لري او اورېدونکی یې د موضوعاتو په هیرولو کې بیړه کوي. د دې لپاره چې اورېدونکي ستاســو پریزنټېشــن په یاد ولري، د پریزنټېشــن اهمیت ته دقیقه پاملرنه وکړئ. ستاســو پریزنټېشن باید لاندې جوړښت ولري:

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

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

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

ساختمان/ وسطي او مرکزي برخه

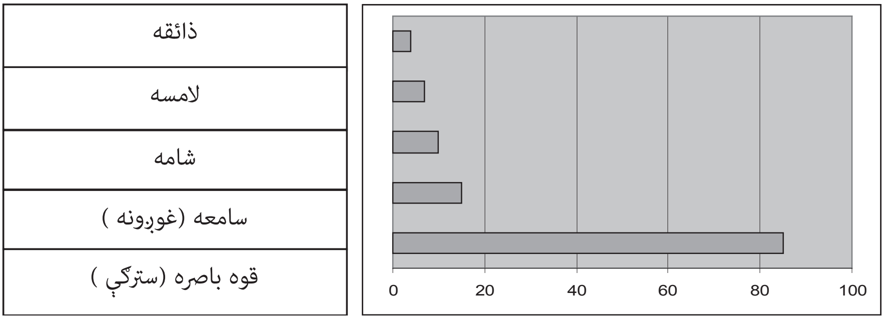
هر مطلب په روښـــانه ډول اوټاکلي وخت کې بیان کړئ ترڅو ګډون کوونکي وکولای شي هغه څه چې غواړي ووایي، تعقیب یې کړي.
متوجه اوســئ، خپل مطالب په لنډ او ســاده ډول بیان کړئ، د زیاتو معلوماتو له ورکولو څخه ډډه وکړئ، چې له دې پرته اوریدونکي ستاسو پیغام نه شي یادولی.

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

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب

ولې لیدل مهم دي؟

ګډون کوونکي د لاندې حواسو په ذریعه اطلاعات لاسته راوړي.



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 اوریدلو 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.

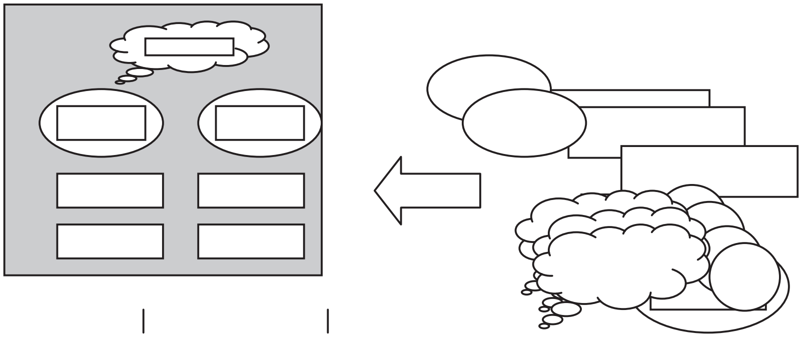
۶- عملي نمونې.

۷- ننداارتون.

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب

د پوسترونو د ډیزاین کولو لپاره له هندسي شکلونو څخه استفاده کول.

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



د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کوربتوب

د یوه موفق پریزنټېشن په لور ګامونه چې مطالب لیږدوي

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

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

تمرین او ګروپي کار

- ګډون کوونکي په څلور نفري ګروپونو وویشئ.
- خپل ځان د پریزنټېشن د وړاندې کولو لپاره چمتو کړئ.
- په یاد ولرئ چې د ګډون کوونکو په اړه فکر وکړئ

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

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

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

د مطالبو لېږدول

غږ

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

بڼه (۳-۱۰)

خبره

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

بڼه (۴-۱۰)

سترګې

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

بڼه (۵-۱۰)

د درېدلو طريقه

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

بڼه (۶-۱۰)

لاسونه

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

شکل (۷-۱۰)

پښې

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

سيما (منظر)

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

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

عمل

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

د پريزنټېشن تخنيکونه او د غونډې کورېتوب

د يو کامياب پريزنټيشن په لور ګامونه او د مطالبو ليږدول.

لاندې تېروتنې ستاسې پريزنټيشن کمزورى کوي:

- له نامعلومو جملو څخه ګټه اخيستل.

له منفي شکل جملو څخه ګټه اخيستنه.

له غير ضروري جملو څخه استفاده کول.

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 مناسـبې فضا په رامنځته کولو کې مرسـته 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 پښـتو 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

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

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

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

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

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

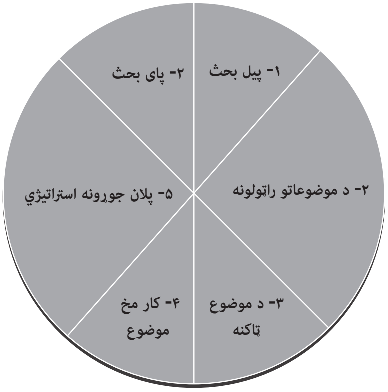
– له نورو سره خبرې وکړئ نه د نورو په اړه: په داســې حال کې چې د غونډې کوربه د بحث زمینه برابره وي، باید پام وکړئ چې د غونډې ګډونوال په مستقیم ډول یوله بل سره خبرې کوي.

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

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

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورښتوب

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



جهت ګیري (۱)

د کار سر ته رسول (۲-۵)

خارجېدل (۶)

د غونډې د کورښتوب پلان

۱- پیل:

– ګډون کوونکو ته ښه راغلاست ووایئ.

– غونډه، خبرې اترې او کنفرانس پیل کړئ.

د غونډې د مخکې وړلو پلان

۱- پیل:

– د غونډې ګډون کوونکو ته ښه راغلاست ووایئ.

– غونډه، خبرې، کنفرانس پیل کړئ.

– د غونډې د دایرېدلو دلیل روښانه کړئ.

– هغه نتیجه (پایله) تشریح کړئ چې له غونډې وروسته یې د ترلاسه کولو هیله لرئ.

– د غونډې مقررات بیان کړئ، لکه د مبایل خاموش کول او داسې نور.

– جدول یا د غونډې مهالویش توضیح کړئ.

– ګډون کوونکي د غونډې پیل ته چمتو کړئ او ډاډ ترلاســه کړئ چې ټول به له غونډې څخه ښه نتیجه ترلاسه کړي.

۲- د موضوعاتو راټولول:

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

• پوښتنې مجسمې 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 يې کړئ (ګــډون کوونکوته اجازه ورکړئ هروخت چې یې زړه وغواړي له راټول شوو موضوعاتو څخه ګټه واخلي).

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

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

۴- د موضوعاتو په اړه بحث وکړئ:

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

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

۵- د ستراتیژیو او د پلان جوړوني تصمیمونه

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

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

• نتیجې مجسمې (بصري) کړئ.

۶- پای:

• د غونډې خلاصه او د هغې پایلې.

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

• د پایلو په اړه.

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

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

ولـــې: د غونــډې په اړه د موضوعاتو، پوښـــتنو 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.

ګـــډون کوونکي خپل ځوابونه په مارکر قلم او غټو ټکو سره لړترلړه په دریو کرښـــو کې ولیکي. هرکارت باید د یوې موخې لپاره وکارول شي او له ټولولو وروسته په چپه ډول کیښودل شي.

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

ملاحظه: د ځوابونو کیفیت د پوښـــتنو په کیفیت پورې اړه لري، که پوښـــتنه واضح او روښانه وي، نوزیات مشـــابه او ورته ځوابونه ترلاســـه کیدی شي، خو که پوښتنه ستونزمنه وي نو کم خلك به په پوښتنه پوه شي.

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

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

څو نقطه يې 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 شـویو پوښـتنو د ځواب لپاره له نقطه ګذاري څخه اسـتفاده وکړي. هر ګډونوال حق لري چې د انتخاب لپاره له مسـاوي نقطو څخه اسـتفاده وکړي. له هغه وروسته د انتخاب لپاره ورکول شوي نقطي شمیرل کیږي.

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

د نقطو شـمېره چې ګـډون کوونکو ته ورکول کیږي په دو معیارونـو 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					
5	10	15	20		
8	7	6	5	20	شمېرمصرف کوونکي
7	6	5	4	15	
6	5	4	3	10	
5	4	3	2	5	

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورېتوب

د غونډې عملي کورېتوب: ماټریکس یا دوه برخې جدول.

نکته:

له خبرو اترو پرته د ځوابونو راټولول.

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

دوه قسمته ماتکریکس (جدول)

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

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

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

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

د پریزنټېشن تخنیکونه او د غونډې کورېتوب

د غونډې د کورېتوب عملي اجراکول: فلش لایت.

نکته:

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

فلش لایت

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

ځنګه: 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.

د لسم څپرکي لنډيز

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

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

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

د يو کامياب پريزنټېشن په لور حرکت

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

۱. اوريدونکي څوک دي.

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

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

۱. هدف مو څه دی.

۲. محتوا

۳. جوړونه

۴. د ليدلو کمکي وسايل.

پریزنټېشن باید له لاندې ټکو څخه تشکیل شوی وي:

الف – پیل　　　　　　ب – ساختمان / وسطي او مرکزی برخه

ج – پایان　　　　　　د- نتیجه

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

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

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

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

د لسم څپرکي پوښتنې

۱.پريزنټېشن څه شی دی، توضيح يې کړئ؟

۲.په پريزنټېشن کې کوم تخنيکونه شتون لري، نومونه يې واخلئ؟

۳.کومکي او بصري وسايل چې د پريزنټېشن لپاره کارول کيږي، کوم دي؟

۴.د غونډې د چلولو خصوصيات بيان کړئ؟

۵.غږ، څېره، سترګې او د دريدلو طريقه د پريزنټېشن په وخت کې څه رول لري؟

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

سرچینې او اخځلیکونه

۱.مفاهمه درتجارت سال ۲۰۰۹ (پروفیسورکرنیل 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

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 شاګردانو د درسي کتابونو په برخه کې يې تخنيکي او مسلکي رشتې درلودې او لري يې، په لومړي سر کې يې تصميم ونيو، چې په ښـــوونيزو پلانونو او درسي مفرداتو باندې بيا کتنه وکړي او ورپســـې بيا د شاګردانو او محصلينو د درسي کتابونو د تاليف لپاره مبادرت او کوښـــښ وکړي. د خدای(ج) په فضل او مرحمت سره او د ادارې او حســـابدارۍ څانګې د ښـــوونکو په ميړانې او همت سره د ادارې او حســـابدارۍ درسي کتابونه تاليف شول تر څو په وړيا ډول د شاګردانو او محصلينو په واک او اختيار کې ورکړل شي.

د علم او معرفت له ټولو لوســـتونکو، علاقمندانو، د ادارې او حسابدارۍ د مکاتبو له ښوونکو، ګرانو شـــاګردانو او د تخنيکي او مســـلکي زده کړو د چارو له متخصصينو او همدا شـــان له ټولو څېړونکو او شنونکو څخه صميمانه هيله کيږي، چې د دې کتابونو په مطالعې سره چې په لومړي ځل د ښـــوونکو او د ادارې او حســـابدارۍ څانګې د مســـلکي غړو له لوري تاليف او تدوين شوي دي. د مســـلکي، تخنيکـــي او علمي مطالبـــو او مفاهيمو د څرنګوالي په هکلـــه خصوصاً د هغوی املايي او انشـــايي اشـــتباهاتو په اړه مونږ ته لارښوونه وکړي، ترڅو په راتلونکي کې وکړای شو، په همدې او نورو برخو کې ګرانو شـــاګردانو ته له دې څخه ښه، غوره، ګټور او ارزښتناکه موضوعات وړاندې کړو.

همدا شـــان له ګرانو شـــاګردانو او محصلينو څخه هيله کوو ترڅو د دې کتابونو د مطالعې او اســـتفادې پر مهال د هيواد اقتصادي ســـتونزې، فقر او وروســـته پاتې والی په نظر کې ونيسي او د کتابونو په ساتنه کې کوښښ او زيار وباسي، ترڅو د ډېرو شاګردانو او محصلينو د ګټې وړ وګرځي.

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