



انتشارات سازمان مجسمه‌سازی

آماده‌سازی شغلی

آموزش مهارت‌های سه‌گانه

مهارت‌های زندگی
مهارت‌های ارتباطی مؤثر
مهارت‌های کسب و کار

(همراه با الگوی آموزشی و تمرین ویژه کارشناسان و توانخواهان)

تألیف و گردآوری:

حمیدرضا کربلایی اسماعیل

احسان قاسمی

(مؤلف برتر اولین جشنواره کتاب کارآفرینی)

سرشناسه: کرپلایی اسماعیل، حمیدرضا، ۱۳۴۶ -
عنوان و نام پدیدآور: آماده سازی شغلی آموزش مهارت های سه گانه... / تألیف و گردآوری حمیدرضا
کرپلایی اسماعیل، احسان قاسمی.

مشخصات نشر: تهران: سازمان بهزیستی کشور، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری: ۲۷۲ص. مصور(رنگی)، جدول(رنگی).

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۵۶۹-۷۹-۶

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: کارآفرینی اجتماعی

موضوع: Social entrepreneurship

موضوع: معلولان -- توانبخشی

موضوع: People with disabilities -- Rehabilitation

موضوع: معلولان -- اشتغال

موضوع: People with disabilities -- Employment

شناسه اف: ده: ق: سمی، احسان، ۱۳۶۱ -

شناسه خزود: سازمان بهزیستی کشور

رده بندی مکره: ۱۳۹۷ / HD۶۰

رده بندی دیویی: ۶۵۸

شماره کتابشناس ملی: ۵۳۴۲۰۰۷



انشارات سازمان بهزیستی

آماده سازی شغلی

آموزش مهارت های سه گانه

تألیف و گردآوری: حمیدرضا کرپلایی اسماعیل - احسان قاسمی

ناشر: سازمان بهزیستی کشور

اجرا: اداره کل روابط عمومی و امور بین الملل

صفحه آرای: سیدمجید برقانی - محمد تبریزی

طراح جلد: محمد تبریزی

چاپ اول: ۱۳۹۸

شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه

قیمت: اهدایی

فهرست مطالب

۱۳	پیشگفتار
۱۵	دییاجه
۱۷	مقدمه

۱۹	فصل اول - آماده سازی شغلی
۲۳	اهمیت آماده سازی شغلی برای جامعه معلولان
۲۶	نقش آماده سازی شغلی بر تصمیم گیری
۲۶	(۱) سبک سردرگم
۲۷	(۲) سبک با برنامه
۲۷	(۳) سبک شهودی
۲۷	(۴) سبک تصمیم گیری وابسته
۲۸	تأثیر آماده سازی شغلی بر هویت شغلی
۳۰	منابع فصل

۳۱	فصل دوم - آموزش مهارت های زندگی
۳۳	آموزش مهارت های زندگی
۳۷	مهارت اول: خودآگاهی
۳۹	مهارت دوم: همدلی
۴۱	مهارت سوم: روابط بین فردی
۴۵	مهارت چهارم: ارتباط مؤثر
۴۸	مهارت پنجم: تفکر خلاق
۵۰	مهارت ششم: تفکر انتقادی
۵۱	مهارت هفتم: مدیریت هیجان
۵۳	مهارت هشتم: توانایی مقابله با استرس
۵۵	مهارت نهم: حل مسأله
۵۷	مهارت دهم: تصمیم گیری
۵۹	پیوست فصل: توانایی حل مسأله و تصمیم گیری (به عنوان یک مهارت کاربردی)
۵۹	۱- چگونه در حل مسائل مهارت پیدا کنیم؟
۶۰	۲- مهارت حل مسأله
۶۱	۳- ضرورت مهارت حل مسأله
۶۱	۴- کاربرد مهارت حل مسأله
۶۲	۵- آشنایی با مهارت حل مسأله

۶- مراحل حل مسئله ۶۳

فصل سوم- مهارت‌های ارتباطات مؤثر

۷۱	مفهوم ارتباط
۷۴	اهمیت برقراری ارتباط
۷۴	انواع ارتباط
۷۵	مهارت ارتباطی
۷۸	انواع مهارت‌های ارتباطی
۷۸	پیامدهای فقدان مهارت‌های ارتباطی
۷۹	اصول حاکم بر ارتباط
۸۰	سیک‌های ارتباطی
۸۲	تسهیل کننده‌های ارتباط
۸۳	موانع و عوامل مداخله در فرآیند گفت و شنود
۸۴	ارتباطات انسان و انسان: انواع زیر تقسیم می‌شود.
۸۴	فرآیند ارتباطات
۸۴	اجزای ارتباط
۸۶	تعریف ارتباط مؤثر
۸۹	کودکان و اهمیت آموزش مراحل برقراری ارتباط مؤثر به آنان
۸۹	مرحله اول: گوش دادن
۹۰	مرحله دوم: صریح و صادق بودن
۹۰	مرحله سوم: همدلی
۹۰	مرحله چهارم: حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل
۹۰	مرحله پنجم: مخالفت کردن به شیوه مناسب
۹۰	مرحله ششم: شناسایی افکار تحریف شده
۹۲	ارتباطات تصویری
۹۲	ارتباطات غیر کلامی (زبان بدن) Body Language
۹۳	نقش اعضای بدن در ارتباطات غیر کلامی
۹۹	ارتباطات تلفنی
۱۰۱	ارتباطات رودررو
۱۰۱	بررسی عوامل مؤثر در ارتباطات
۱۰۱	• ظاهر
۱۰۲	• گفتار
۱۰۲	• محتوا
۱۰۳	استراتژی‌هایی برای بهبود ارتباطات مؤثر
۱۰۵	مهارت‌های ارتباطات مؤثر

۱۰۶	روش‌های مختلف گوش دادن فعال
۱۰۹	بهبود مهارت‌های ارتباطی فردی
۱۱۰	بحث گروهی موفق و نقش برقراری ارتباط در آن
۱۱۳	مذاکره چیست؟
۱۱۳	پایه‌های فضای ارتباطی
۱۱۴	قاعده جالب پارتو در مذاکره
۱۱۴	اصول و فنون مذاکره
۱۱۴	آشنایی با تعاریف و مفاهیم مذاکره
۱۱۴	اصول ارتباطات مؤثر در مذاکره
۱۱۵	سیر تاریخی مذاکره
۱۱۵	اصول ارتباطات مؤثر در مذاکره
۱۱۶	انواع پیام
۱۱۷	فرآیند مذاکره
۱۱۷	۱) قبل از مذاکره
۱۱۷	۲) حین مذاکره
۱۱۸	۳) خاتمه مذاکره
۱۱۹	۴) پیگیری مذاکره
۱۲۰	مراحل مذاکره
۱۲۰	۱- تدارک و برنامه‌ریزی
۱۲۰	۲- تنظیم تاکتیک مذاکره
۱۲۱	۳- توضیح و توجیه
۱۲۱	۴- بحث و ارائه راه حل
۱۲۱	۵- تنظیم توافقنامه
۱۲۲	تأثیر شرایط و عوامل موقعیتی بر مذاکره
۱۲۲	• مکان
۱۲۲	• شرایط فیزیکی
۱۲۲	• ویژگی‌های مخاطب
۱۲۲	• گذر زمان
۱۲۴	استراتژی‌های مذاکره
۱۲۴	انواع روش‌های مذاکره
۱۲۴	• مذاکره غیر حضوری
۱۲۵	پیچیدگی‌ها و مشکلات مذاکرات غیر حضوری
۱۲۶	ویژگی‌های مذاکرات حضوری
۱۲۷	روش‌های مذاکرات حضوری و نتایج آن
۱۲۷	روش مذاکره مبتنی بر موضع‌گیری

۱۳۰	چگونه پیش از تشکیل جلسه مشاوره کنید؟
۱۳۰	چگونه ضمن جلسه مشاوره بگیرید و بدهید؟
۱۳۱	مهارت‌های کلیدی برای موفقیت در مذاکرات
۱۳۲	دلایل عمده شکست در مذاکرات
۱۳۳	آشنایی با فرهنگ‌ها
۱۳۳	ویژگی‌های کشورهای در مذاکره
۱۳۴	رعایت ادب و احترام (حریم‌ها و حرمت‌ها)
۱۳۵	لزوم آشنایی با روانشناسی
۱۳۶	ابعاد برقراری ارتباط مؤثر
۱۳۶	آشنایی با هنر سخنوری
۱۳۷	تدبیر در ارتباطات و مذاکره
۱۳۷	شگرد
۱۳۷	ترفند
۱۳۸	نیرنگ چیست
۱۳۸	بایدها و نبایدها در مذاکره
۱۴۱	هوش هیجانی
۱۴۱	هوش عاطفی (هیجانی) چیست
۱۴۲	مؤلفه‌ها یا مهارت‌های لازم برای هوش هیجانی
۱۴۴	خودآگاهی (Self Awareness)
۱۴۵	خودگردانی (Self Management) یا مدیریت عواطف (Managing Emotions)
۱۴۶	آگاهی اجتماعی (Social Awareness)
۱۴۷	مهارت‌های اجتماعی (Social Skills)
۱۴۸	رابطه هوش هیجانی و بهره هوشی
۱۴۹	مدیریت زمان
۱۴۹	مدیریت زمان و کسب و کار
۱۴۹	مدیریت زمان در کار
۱۵۲	تکنیک‌های مدیریت زمان
۱۵۲	۱- تکنیک گوجه فرنگی
۱۵۸	اصول مدیریت زمان
۱۶۱	مدیریت استرس
۱۶۱	مفهوم استرس
۱۶۱	سطوح استرس و پیامدهای آن
۱۶۲	منابع سازمانی استرس
۱۶۲	مدیریت استرس
۱۶۳	راهبردهایی برای مدیریت استرس و تنش کارمندان

۱۶۵	اهمیت ارتباط میان مددجویان و مددکاران
۱۶۶	تأثیر ارتباطات بر عزت نفس و کاهش کم رویی معلولان
۱۶۶	نحوه ارتباط صحیح با افراد دارای معلولیت
۱۶۷	اصول اولیه رفتار با معلولین
۱۶۷	نحوه نوشتن یا سخن گفتن در مورد معلولیت
۱۶۷	ملاقات و صحبت با فرد دارای معلولیت
۱۶۸	شیوهی برخورد با افرادی که دارای کم توانی ذهنی یا اختلال روانپزشکی مزمن می باشند
۱۶۹	شیوهی برخورد با افرادی که از صندلی چرخ دار استفاده می کنند
۱۶۹	شیوهی صحبت با افرادی که دارای ناشنوایی یا کم شنوایی هستند
۱۶۹	شیوهی برخورد با فردی که اختلال در گفتار و تکلم دارد
۱۷۰	شیوهی برخورد با افرادی که دارای نابینایی، کم بینایی هستند
۱۷۱	منابع فصل

۱۷۳	فصل چهارم- مهارت های کسب و کار
۱۷۵	برنامه ریزی مسیر شغلی
۱۷۶	درخت تصمیم گیری شغلی
۱۷۷	معنی و مفهوم موفقیت
۱۷۸	۱- ابعاد موفقیت
۱۷۸	موفقیت فردی
۱۷۸	موفقیت اجتماعی
۱۷۹	هفت اصل موفقیت
۱۸۰	۳- هدف
۱۸۲	۴- راه اندازی کسب و کار و کارآفرینی به عنوان یک شغل
۱۸۴	۵- تعریف کسب و کار
۱۸۴	۶- ویژگی های کسب و کار
۱۸۵	۷- نگرش کسب و کارانه
۱۸۶	۸- اهداف کسب و کار
۱۸۷	۹- انواع کسب و کار
۱۸۷	الف) دسته بندی نوع اول: بر اساس اندازه
۱۸۸	ب) دسته بندی نوع دوم:
۱۸۹	ج) دسته بندی سوم:
۱۸۹	کسب و کار خانگی
۱۹۰	کسب و کار خانوادگی
۱۹۰	کسب و کار روستایی
۱۹۱	کسب و کار مجازی

۱۹۳	۱۰- آمادگی روانی برای راه‌اندازی کسب و کار.....
۱۹۴	۱۱- تعریف کارآفرینی.....
۱۹۴	۱۲- انواع کارآفرینی.....
۱۹۷	۱۳- ویژگی‌های شخصیتهای کارآفرینان.....
۲۰۰	۱۴- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارآفرینان.....
۲۰۱	۱۵- چرخه حیات کسب و کارهای کارآفرینانه (مراحل ایجاد و توسعه‌ی کسب و کار).....
۲۰۳	مهارت‌های لازم برای راه‌اندازی کسب و کار.....
۲۰۳	۱- مهارت‌های مدیریتی.....
۲۰۴	۲- مهارت‌های فنی و تولیدی.....
۲۰۶	۱۶- نظریه شبکه اجتماعی در کارآفرینی.....
۲۰۶	مهارت‌های مالی.....
۲۰۸	مهارت‌های تجارت محیط یا صنعت.....
۲۱۱	تکنیک‌های لازم جهت شناسایی اجزای محیط.....
۲۱۴	مهارت‌های بازرگانی و بازاریابی.....
۲۱۵	مهارت‌های بازاریابی.....
۲۱۵	روش‌های تقسیم بازار و انتخاب بازار هدف.....
۲۱۸	ابعاد مدیریت بازار.....
۲۲۰	انواع بازاریابی.....
۲۲۱	مدیریت ریسک.....
۲۲۱	۱۷- انواع ریسک.....
۲۲۲	بیمه.....
۲۲۲	۱۸- قرارداد بیمه.....
۲۲۲	۱۹- تقسیم‌بندی انواع بیمه.....
۲۲۴	مهارت‌های حسابداری و مالی.....
۲۲۴	۲۰- معادله حسابداری.....
۲۲۴	۲۱- چرخه حسابداری.....
۲۲۴	۲۲- دفتر روزنامه.....
۲۲۵	۲۳- دفتر کل.....
۲۲۵	۲۴- صورت سود و زیان.....
۲۲۵	۲۵- ترازنامه.....
۲۲۷	۲۶- جریان نقدینگی.....
۲۲۸	۲۷- محاسبه نقطه سر به سر.....
۲۲۹	مهارت امکان‌سنجی و تدوین طرح کسب و کار.....
۲۲۹	۲۸- فرآیند راه‌اندازی کسب و کار.....
۲۳۲	تکنیک‌های خلاقیت و ایده‌یابی.....

۲۳۲	تکنیک طوفان ذهنی
۲۳۲	تکنیک کارت سنجاقی
۲۳۲	تکنیک خلاقیت داستان نویسی بر روی تابلوی دیواری
۲۳۳	تکنیک ماتریس بررسی ایده ها
۲۳۳	تکنیک «چرا؟»
۲۳۴	تکنیک توهم خلاق
۲۳۴	تکنیک پی.ام.آی (P.M.I)
۲۳۵	تکنیک DO IT
۲۳۵	تکنیک شکوفه ی بلوفر آبی
۲۳۵	تکنیک چه می سودا؟
۲۳۵	تکنیک اسکمپر
۲۳۶	تکنیک تجزیه و تحلیل ریفولورک
۲۳۶	تکنیک دلفی
۲۳۷	تکنیک گروه اسمی
۲۳۷	تکنیک سنتیکس
۲۳۹	روش های تأمین منابع
۲۳۹	۱- منابع خصوصی تأمین مالی
۲۳۹	۲- منابع تأمین مالی از طریق بدهی (استقراض)
۲۴۰	۳- منابع تأمین مالی از طریق سرمایه
۲۴۲	روش های راه اندازی کسب و کار
۲۴۲	روش اول: خرید کسب و کار موجود
۲۴۲	روش دوم: فرانسیز (پذیرش نمایندگی)
۲۴۲	انواع فرانسیز
۲۴۳	روش سوم: شروع کسب و کار از صفر
۲۴۴	انواع شرکت
۲۴۴	۱- شرکت با مسئولیت محدود
۲۴۴	۲- شرکت سهامی خاص
۲۴۴	۳- شرکت سهامی عام
۲۴۴	۴- شرکت های تعاونی
۲۴۵	۵- شرکت های تضامنی
۲۴۵	۶- شرکت های مختلط سهامی
۲۴۶	۷- شرکت های مختلط غیرسهامی
۲۴۶	۸- شرکت های نسبی
۲۴۷	طراحی مدل کسب و کار
۲۴۷	مفهوم مدل کسب و کار

۲۴۸	طراحی بوم مدل کسب و کار
۲۵۰	فن آوری اطلاعات و نقش آن در کارآفرینی و توسعه کسب و کار
۲۵۲	ابعاد اثرگذاری فن آوری اطلاعات در کارآفرینی
۲۵۴	خوشه‌های کسب و کار
۲۵۴	تعریف خوشه کسب و کار
۲۵۴	ارتباطات عمده در خوشه‌ها
۲۵۴	مزیت‌های خوشه‌ها
۲۵۵	تمرین فصل تدوین طرح کسب و کار
۲۵۵	خلاصه اجرایی
۲۵۶	بخش او: تشریح کسب و کار
۲۵۸	تحلیل صنعت
۲۵۹	تحلیل محیط
۲۶۰	تحلیل SWOT
۲۶۱	معرفی محصول و خدمات
۲۶۱	دسته‌بندی و معرفی محصولات
۲۶۱	برنامه بازاریابی
۲۶۲	انتخاب بازار هدف
۲۶۲	مشخص کردن عناصر ترکیبی بازاریابی
۲۶۳	برنامه مالی
۲۶۴	ب) سرمایه ثابت
۲۶۵	مبلغ کل سرمایه‌گذاری
۲۶۵	برآورد فروش
۲۶۶	برآورد هزینه‌ها
۲۶۶	صورت سود و زیان
۲۶۷	صورت جریان نقدینگی
۲۶۹	منابع فصل

توانمندسازی معلولین یکی از اصولی‌ترین استراتژی‌ها در راستای حفظ و تقویت کرامت انسانی آنان می‌باشد و بر همین اساس راهبرد توسعه کارآفرینی و اشتغال معلولین در برنامه‌ریزی‌های کلان دولت مورد توجه و عنایت ویژه قرار گرفته است. در عین حال بیکاری یکی از چالش‌های اصلی فراروی معلولین جویای کار است که موجب انزوا و سرخوردگی آنان و عدم حضور اثرگذارشان در جامعه است. در همین راستا یکی از رسالت‌های مهم سازمان بهزیستی در رابطه با معلولین، توانمندسازی و آماده‌سازی شغلی آنان برای پذیرش شغل و بهره‌مندی از زندگی مستقل است چرا که اولین پیمان معلولیت ایجاد اختلال در رابطه بین فرد و محیط است اختلالی که موانع فرهنگی و اجتماعی یا فیزیکی آن تشدید می‌کند. در کنار این موانع، موانع ذهنی فردی از جمله آماد نبودن فرد معلول برای پذیرش شغل و عدم اعتماد به نفس کافی، فرد معلول را از کسب فرصت‌های مناسب شغلی باز می‌دارد. در واقع باید خاطر نشان کرد معلولین در انتخاب شغل مناسب و پایدار چالش‌های زیادی را تجربه می‌کنند که منشاء غالب این چالش‌ها، نوع نگرش منفی جامعه به پدیده معلولیت است. اینکه معلولین ناتوان هستند و مهارت و آمادگی لازم برای پذیرش شغل را ندارند.

آماده‌سازی شغلی با توانمند ساختن فرد معلول می‌تواند به عنوان شرط لازم بهره‌مندی از شغل پایدار، راهکار فردی و اجتماعی مناسب باشد، باید خاطر نشان کرد، آماده‌سازی با راهکارهایی نظیر خودشناسی، ارتقاء اعتماد به نفس و خودباوری، مهارت برقراری ارتباط مؤثر، ارزیابی استعدادها و توان‌سنجی خود، ارتقاء فرصت‌ها و مهارت‌های کسب و کار، توانمندسازی، صحت‌یابی و افزایش قدرت خلاقیت و توانایی حل مسئله می‌تواند زمینه را برای پذیرش شغل فراهم کند. برای فرد معلول فراهم آورد. همانطور که اشاره شد عمده مشکلات معلولان ضعف جسمی یا کم‌توانی مالی نیست بلکه نوع نگاه جامعه اعم از مسئولان و برخی از شهروندان است که آنان را نیروهای کم‌توان و ضعیف تصور می‌کنند و این عدم فرهنگ‌سازی مناسب مشکلات آنان را تقویت نموده و آنان را از داشتن جامعه حامی محروم نموده است حال آن‌که آماده‌سازی شغلی با توانمندسازی فرد معلول زمینه‌ای را فراهم می‌نماید که وی خود را به عنوان یک شهروند توانمند به جامعه معرفی نماید و تمامی این ذهنیت‌ها را از بین ببرد.

نظر به اینکه بیکاری یکی از چالش‌های اصلی فراروی معلولین جویای کار است که موجب انزوا و سرخوردگی آنان و عدم حضور اثرگذارشان در جامعه است توانمندسازی معلولین از طریق

آماده‌سازی شغلی یکی از اصولی‌ترین استراتژی‌ها در راستای حفظ و تقویت کرامت انسانی آنان می‌باشد و بر همین اساس راهبردی مناسب در جهت توسعه کارآفرینی و اشتغال معلولین می‌باشد چرا که می‌تواند زمینه‌های لازم برای پذیرش شغل و یا راه‌اندازی کسب و کار توسط فرد معلول را فراهم آورد.

دکتر محمد نفویه

معاون توانبخشی سازمان بهزیستی کشور

www.ketab.ir