

کلان



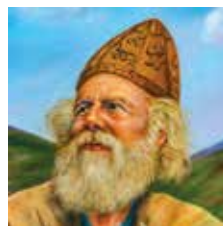
ماهنامه داخلی، سال پنجم، شماره پنجاه و دو، خرداد ماه ۱۴۰۴



- اولین گام، آغازی بر شکوه و تعالی • سفر گلستان به روایت تصویر • وام‌های گره‌گشا
- مشکلات نامه‌های اداری • لطفاً عصبان نباشید! • چرا مدیران باید بنویسند؟ • گفتگو دو سطل
- اگر برنامه زاپاس نداشته باشید، در واقع برنامه‌ای ندارید • اهمیت طرح‌ریزی در یادداشت‌روزانه
- اگر بتوانید چیزی اختراع کنید، چه چیزی خواهد بود؟ چرا؟ • نقش مطالعه در سلامت تندرستی • رویکرد حرفه‌ای در مدیریت

(غزل)

دلا در عشق تو صد دفترستُم
منم آن بلبل گل ناشکفته
دلم سوچه ز غصّه و بریجه
مو آن عودم میان آتشستان
شد از نیل غم و ماتم دلم خون
در این آلاله در کویش چو گلخن
نه زورستُم که بادشمن ستیژم
ز دوران گرچه پری بی جام عیشم
چَرَم دایم در این مرزو در این کشت
منم طاهر که از عشق نکویان



بابا طاهر

که صد دفتر ز کونین از برستُم
که آذر در ته خاکسترستُم
جفای دوست را خواهان ترستُم
که این نه آسمان را مجمرستُم
به چهره خوشتر از نیلوفرستُم
به داغ دل چو سوزان اخگرستُم
نه بهر دوستان سیم و زرستُم
ولی بی دوست خونین ساغرستُم
که مرغ خوگر باغ و برستُم
دلی لبریز خون اندر برستُم

(دوبیتی شماره ۱)

بیندم شال و می پوشم قدک را
بگردم آب دریاها سراسر

بنازم گردش چرخ و فلک را
بشویم هر دو دست بی نمک را

(دوبیتی شماره ۲)

تن محنت کنشی دیرم خدایا
ز شوق مسکن و داد غریبی

دل با غم خوشی دیرم خدایا
به سیفه آتشی دیرم خدایا

(دوبیتی شماره ۳)

اگر یار مرادیدی به خلوت
گریبانم ز دستت چاک چاکو

بگو ای بی وفا ای بی مروت
نخواهم دوخت تار و زیارت

(دوبیتی شماره ۴)

ته که ناخوانده ای علم سماوات
ته که سود و زیان خود ندانی

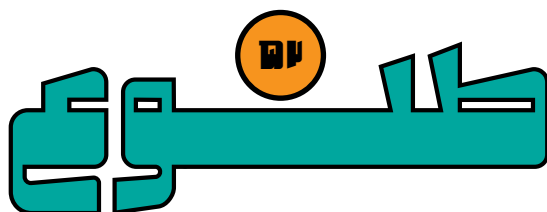
ته که نابرده ای ره در خرابات
به یاران کی رسی؟ هیهات هیهات

(دوبیتی شماره ۵)

دلی دیرم خریدار محبت
لباسی دوختم بر قامت دل

کز او گرم است بازار محبت
ز پود محنت و تار محبت





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ماهنامه داخلی
سال پنجم
شماره پنجاه و دو
خرداد ماه ۱۴۰۴



صاحب امتیاز

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیر مسئول

دکتر اسلام کریمی

همکاران تحریریه در این شماره

دکتر صدیقه خدیوی

محمدرضا میرشفیعی

ابراهیم محسنی

باران سعیدی

حنانه آسودگان

محمد بهروزی

معین پایدار

هاروی مکی

حسین حسینی نژاد

دکتر مجتبی عباسی قادی

طاهره موسوی

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

گرافیک

حمیدرضا احمدی

نشانی

تهران، خیابان گاندی جنوبی، خیابان بیست و یکم، پلاک ۲

صندوق قرض الحسنه شاهد

کدپستی

۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱

تلفن

۸۸۶۴۴۲۷۴، ۸۸۶۷۲۷۰۱

دورنگار

۸۸۶۷۲۷۰۳



https://t.me/sqsh_ir

ناشر

چاپ نارنجستان



اولین گام، آغازی بر شکوه و تعالی / دکتر اسلام کریمی.....	۵
وام‌های گره‌گشا / پای صحبت‌های مدیر کل محترم بنیاد شهید استان خراسان رضوی / دکتر صدیقه خدیوی.....	۶
نحوه شکل‌گیری صندوق قرض‌الحسنه شاهد در گفتگو با محمدرضا میرشفیعی.....	۸
سفر گلستان به روایت تصویر / ابراهیم محسنی.....	۱۰
عکس نوشت / پوتین‌ها / باران سعیدی.....	۱۵
داستان‌سرایی سازمانی / لطفاً عصبانی نباشید! / حنا آسودگان.....	۱۶
چرا مدیران باید بنویسند؟ / محمد بهروزی.....	۱۸
گفتگو دو سطل / استراحت کوتاه مادرانه.....	۲۰
مشکلات نامه‌های اداری / جملات اسمیه و عبارات مصدری / معین پایدار.....	۲۱
اگر برنامه زاپاس نداشته باشید، در واقع برنامه‌ای ندارید / هاروی مکی.....	۲۳
اهمیت طرح‌ریزی در یادداشت‌روزانه / حسین حسینی نژاد.....	۲۵
گلستان سعدی.....	۲۸
سنجش رضایتمندی اعضای اینارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد / دکتر مجتبی عباسی قادی.....	۲۹
اگر بتوانید چیزی اختراع کنید، چه چیزی خواهد بود؟ چرا؟.....	۳۱
نقش مطالعه در سلامتی و تندرستی / نویسنده: گوین بنت / برگردان: طاهره موسوی.....	۳۴
رویکرد حرفه‌ای در مدیریت / مهناز باقری.....	۳۶

اولین گام، آغازی بر شکوه و تعالی

دکتر اسلام کریمی / دکترای مدیریت منابع انسانی



نمونه‌ای از اثر اولین گام در تاریخ

بیایید نگاهی به استیو جابز ببندازیم؛ مردی که با یک تصمیم ساده اما شجاعانه، مسیر دنیای فناوری را تغییر داد. در دهه ۱۹۷۰، او و استیو وازنیاک در یک گاراژ کوچک، اولین کامپیوتر اپل را ساختند. آن‌ها سرمایه کلانی نداشتند، دانشگاه را نیمه کاره رها کرده بودند و بسیاری به آن‌ها می‌گفتند که رؤیایشان ناممکن است. اما تفاوت آن‌ها با دیگران این بود که منتظر شرایط مطلوب نماندند، بلکه اولین گام را برداشتند. این گام، نه تنها شرکت اپل را بنا نهاد، بلکه دنیای فناوری و ارتباطات را برای همیشه متحول کرد.

این همان رمز موفقیت است: شروع کردن، حتی زمانی که همه چیز نامطمئن به نظر می‌رسد.

آنان که اولین گام را برمی‌دارند، می‌دانند که دنیا به نفع شجاعان حرکت می‌کند. اولین گام شاید دشوار باشد، اما همان نقطه‌ای است که سرنوشت تغییر می‌کند، همان لحظه‌ای که جهان به اراده انسان تسلیم می‌شود. پس برخیز و گام بردار؛ زیرا سعادت و موفقیت در دستان کسی است که جرئت آغاز کردن داشته باشد.

در تاریکی سکون، جرقه‌ای از اراده کافی است تا افق‌ها به روشنایی بدل شوند. تمایز میان انسان‌های عادی و آنانی که نامشان بر صفحات تاریخ جاودانه می‌شود، در جسارت برداشتن اولین گام نهفته است. آنان که عظمت را آرمان خود ساخته‌اند، از رؤیای کوچک و محدود گریزانند، چراکه می‌دانند بزرگی نه در زاده شدن، بلکه در اراده‌ای است که مسیر را می‌گشاید.

هر سفری، هر موفقیتی و هر شکوهی، از نقطه‌ای آغاز می‌شود که شاید در نظر بسیاری ناچیز و بی‌اهمیت باشد، اما در حقیقت همان لحظه‌ای است که فرد از حصار تردید و تعلل می‌گریزد و به سوی تحقق رؤیاهایش گام برمی‌دارد. تفاوت میان عادی بودن و عالی بودن در همین انتخاب است: آیا در حصار روزمرگی خواهی ماند یا دل به دریای ناشناخته‌ها خواهی زد؟

مدیران و رهبران بزرگ، نه به واسطه امکانات، بلکه به خاطر جسارت و بینش خود متمایز می‌شوند. آنان که هدفی سترگ و هیجان‌انگیز برمی‌گزینند، قدرت آن را دارند که در مسیر توسعه فردی و حرفه‌ای خویش، چراغ راه دیگران نیز باشند. آنان که می‌خواهند در کار و زندگی طعم سعادت را بچشند، باید بیاموزند که هر موفقیتی، نه با آرزو، بلکه با عمل آغاز می‌شود.

وام‌های گره‌گشا

پای صحبت‌های مدیر کل محترم بنیاد شهید استان خراسان رضوی

دکتر صدیقه خدیوی



خدمت در استان و ایفای مسئولیت خدمت‌رسانی به خانواده‌های معزز ایثارگران و شهدا، چه احساسی در شما ایجاد می‌کند؟

اصولاً خدمت به مردم، توفیقی است که بی‌شک اعتقاد دارم فرد برای آن انتخاب و برگزیده می‌شود و این که این مردم خودشان جزو برگزیدگان و از بهترین‌ها هستند. افتخاری است که اگر قدر این نعمت را ندانیم و شکر آن را به جا نیاوریم، از آن محروم خواهیم شد.

در این مسیر، با چه چالش‌ها و موانعی روبرو هستید؟

یکی از مهم‌ترین موانع این است که برای خدمت‌رسانی، ظرفیت‌های ما با محدودیت مواجه است و هنگام تقسیم امکانات، بیم آن می‌رود که عدالت اجرا نشود و احساس بی‌عدالتی که در جامعه هدف ما وجود دارد، هم برای خودشان و هم برای خادما و پایشان بسیار شکننده است.

لطفاً مختصری از سوابق و فعالیت‌های اداری خود را بیان کنید. این جانب صدیقه خدیوی، دانش‌آموخته دانشگاه فردوسی مشهد در مقطع دکتری در رشته جامعه‌شناسی توسعه هستم. از سال ۳۷۳۱ افتخار خدمت در بنیاد شهید را یافته‌ام. مدت سیزده سال در مددکاری، سمت کارشناس و کارشناس مسئول مددکاری شهرستان مشهد خدمت کردم. مدت سه سال در سمت رئیس اداره تحقیقات و جمع‌آوری آثار شهدا در معاونت پژوهش و ارتباطات فرهنگی سابق در بنیاد بودم و بعد از آن تا سال ۹۸ معاون پژوهش و ارتباطات فرهنگی بنیاد شهید و امور ایثارگران خراسان رضوی خدمت کردم. بعد از آن به مدت دو سال به عنوان مأمور با سمت مدیرکل امور بانوان و خانواده در استانداری ایفای نقش داشتم و از سال ۳۹ بعد از بازگشت به بنیاد و اتمام مأموریت، به عنوان معاون تعاون مشغول کار شدم.





آیا در طول دوران خدمت خود، خاطره‌ای جالب در ارتباط با خدمت‌رسانی این صندوق به خانواده‌های جامعه هدف داشتید که مایل باشید با ما به اشتراک بگذارید؟

در یکی از بازدیدهای طرح سپاس، هنگام مواجهه با مشکل اقتصادی در خانواده که به کرات اتفاق می‌افتد، معمولاً سؤال از صندوق، گزینه‌ای است که مطرح می‌شود و در بیش‌تر مواقع، بلکه صددرصد خانواده از آن مطلع بوده و قبلاً استفاده کرده است. ولی در یکی از این بازدیدها، مادر شهید برای تهیه بخشی از باقیمانده جهیزیه دخترش، تقاضای کمک و وام قرض‌الحسنه داشتند و این که مهم‌ترین مشکل خانواده، نداشتن ضامن برای آن بود. وقتی با ناامیدی، موضوع وام صندوق را مطرح کردیم، در کمال ناباوری متوجه شدیم که مادر شهید این امکان را فراموش کرده‌اند که می‌توانند در اسرع وقت این وام را بدون دردسر ضامن و... دریافت کنند. اشک‌های این مادر و دختر، تا مدت‌ها خاطره‌ای به یادماندنی برای ما شده بود.

از دیدگاه شما، صندوق قرض‌الحسنه شاهد چه نقشی در کاهش مشکلات جامعه هدف ایفا می‌کند؟ نقش صندوق، حمایتی است. به‌ویژه این که این وام‌ها با شرایط بسیار آسانی نسبت به وام‌های بانکی پرداخت می‌شود، همیشه به‌عنوان گره‌گشایی از آن یاد می‌شود. از این‌رو، برای هرکسی که امکان عضویت در آن فراهم باشد، استقبال می‌کند. ما نیز به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار در رفع مشکلات از آن یاد می‌کنیم.

چه پیشنهادهایی برای ارتقای عملکرد صندوق شاهد دارید؟

واقعیت این است که در شرایط سخت اقتصادی جامعه کنونی ما، هرچه این وام‌ها از نظر مبلغ بالاتر باشد، گرگ‌گشایتر خواهد بود؛ هرچند محدودیت آن کاملاً طبیعی است. افزایش دامنه عضویت برای جامعه هدف و دریافت‌کننده تسهیلات، همیشه مدنظر بوده است و حمایت بخش‌های اقتصادی بنیاد از این صندوق برای ارائه خدمات بیش‌تر، بی‌شک موجبات تکریم ایثارگران را فراهم خواهد ساخت.

نحوه شکل‌گیری صندوق قرض الحسنه شاهد در گفتگو با محمدرضا میرشفیعی



همسر و فرزندان و والدین معزز شاهد حقوق‌بگیر (تحت عنوان حق عضویت) تشکیل شود و نسبت به پرداخت تسهیلات به متقاضیان عضو اقدام کند که از همان ابتدای فعالیت، با استقبال بی‌نظیر مدیران کل استان‌ها و اعضای صندوق روبرو شد؛ چراکه به دلیل محدودیت‌های اعتباری موجود در بنیاد، صندوق رافع بسیاری از مشکلات اعضا می‌شد.

در سال ۱۳۸۰ به منظور بهبود وضعیت درمان عزیزان گرانقدر شاهد، مقرر شد صندوق قرض الحسنه شاهد در کنار پرداخت تسهیلات، امور مربوط به بیمه درمان تکمیلی این عزیزان را به عهده بگیرد. با وجود این‌که تجربه ناشناخته و جدیدی برای صندوق به شمار می‌رفت، ولیکن منشأ اثر فراوان در این زمینه شد.

لطفاً خودتان را معرفی کنید و نحوه ورودتان به صندوق را شرح دهید؟

بنده محمدرضا میرشفیعی هستم. از سال ۱۳۷۱ در اداره کل تسهیلات بنیاد شهید و امور ایثارگران مشغول کارشدم. در سال ۱۳۷۲ ریاست عالی بنیاد شهید وقت، جناب حجت الاسلام والمسلمین محمدحسن رحیمیان، با پیشنهاد تشکیل صندوق قرض الحسنه شاهد توسط جناب حاج حسین مظفر، معاونت محترم تعاون و امور مجلس وقت، موافقت شد و پس از دعوت و تشکیل جلسات متعدد با تعدادی از کارشناسان خبره در این زمینه و زیر نظر مستقیم مدیرکل محترم تسهیلات و با نظارت مدیران کل استان و شهرستان‌های ذیربط شروع به فعالیت کرد. در همان سال مقرر شد که صندوق با سرمایه اولیه بنیاد و مشارکت ماهیانه



و فرهنگی بسیار میان همسر و فرزندان این عزیزان شد. در سال ۱۳۹۳ با نظر مدیرعامل وقت، از امور اداری دفتر مرکزی به اداره کل شهرستان‌های استان تهران منتقل شدم. تعامل با مدیران کل استانی و متعاقب آن، رابطان شهرستان و همچنین ارتباط مستقیم با اعضای گرانددر شاهد و جانبازان معزز، بسیار لذت بخش بود؛ چراکه پس از پرداخت تسهیلات در سریع‌ترین زمان ممکن (کم‌تر از ۴۸ ساعت)، شادی زایدالوصفی در چهره این عزیزان می‌دیدم.

در این دوران طلایی، از طریق تعامل بسیار با رابطان - که خط مقدم انجام عملیات ثبت درخواست وام بودند - روند خدمات‌دهی به جامعه هدف، شکل بهتری به خود گرفت. البته بهبود سیستم‌های ارتباطی موجود در دفتر مرکزی، از جمله سیستم ثبت تقاضای وام از سوی رابطان و همچنین ارجاع امور مربوطه از طریق سیستم اتوماسیون اداری، در بهبود عملکرد این عزیزان بی‌تأثیر نبود.

تجربه دیگر کار در استان، حضور در منزل اعضای محترم صندوق و دیدار چهره به چهره، تحت عنوان طرح سپاس، که واقعاً بسیار به یادماندنی و خاطره‌برانگیز بود. به واسطه این دیدارها، اعضای که به دلیل مناعت طبع به بنیاد مراجعه نمی‌کردند، شناسایی و نسبت به رفع مشکلاتشان (از طریق پرداخت تسهیلات) اقدام می‌شد.

ورود بنده به صندوق شاهد در همین سال (به صورت پاره‌وقت و بعدها به صورت مأمور تمام‌وقت) به عنوان یکی از نیروهای کمکی آشنا با جامعه هدف شکل گرفت. این طرح به مدت بیش‌تر از چهارسال، یعنی تا سال ۱۳۸۵ (زمان ادغام دو نهاد ایشارگری بنیاد شهید و بنیاد جانبازان) ادامه یافت. به واسطه این ادغام و به منظور کمک جهت تعیین تکلیف نیروهای موجود در صندوق ایشار بنیاد جانبازان و همچنین نیروهایی که به واسطه اجرای طرح شفا به مجموعه صندوق پیوسته بودند، بنده در بخش امور اداری به فعالیت خود در صندوق ادامه دادم.

این ادغام ناخواسته و همچنین پایان یافتن طرح شفا، صندوق را با چالش تعدیل نیروی مازاد مواجه کرد، به گونه‌ای که براساس مصوبه هیئت مدیره وقت، مدیران کل استان‌ها موظف شدند پس از بررسی همه جانبه نیروهای شاغل در شعب استان، نیروهای مازاد خود را با شرایط ویژه جهت بازخريد سنوات خدمت، به دفتر مرکزی معرفی کنند. این موضوع در آن زمان شرایط بسیار سخت و ناراحت‌کننده‌ای برای عزیزان تعدیل شده به وجود آورد.

چالش دیگری که مورد بحث و اعتراض بسیاری قرار گرفت، جابجایی رؤسای مناطق از استان محل استخدام به استان‌های همجوار خود بود. این جابجایی‌ها علاوه بر مشکلات خانوادگی، موجب مشکلات تحصیلی و کاری

جایگاه صندوق را در بنیاد و جامعه هدف چگونه می بینید؟

صندوق قرض الحسنه شاهد، مهم ترین بازوی کمکی برای بنیاد است؛ چراکه با تعامل به وجود آمده بین صندوق و بنیاد، بیش تر مشکلات جامعه هدف، بدون تشریفات اداری خاص و در سریع ترین زمان ممکن، حل و فصل و موجب رضایتمندی این عزیزان می شود.

آینده صندوق را چگونه می بینید؟

هر فرایندی در صورتی که با تنوع درخواست های اعضا به روزرسانی شود، جایگاهش نه فقط تثبیت می شود، بلکه بیش از پیش مورد اقبال قرار می گیرد.

در دوران خدمت، با چه چالش هایی در صندوق مواجه بودید؟

الف) اضافه شدن فعالیت طرح شفا به فعالیت پرداخت تسهیلات از سال ۱۳۸۰ لغایت ۱۳۸۵
ب) ادغام صندوق ایثار بنیاد جانبازان با صندوق شاهد و مشکلات افزون آن در سال ۱۳۸۵

به نظر شما، چه چالش هایی هنوز وجود دارد؟

الف) به روزرسانی نرم افزارهای موجود و تسهیل بیش تر در روند خدمات رسانی به جامعه هدف (از طرق مقتضی، از جمله: استفاده از هوش مصنوعی)
ب) نداشتن نیروهای تخصصی در شهرستان ها؛ هرچند رابطان عزیز که هم اکنون از کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران هستند، کنار امورات اداری خود، تعامل خوبی با صندوق داشته و دارند. ولی به نظر بنده، چون خط مقدم امورات صندوق در شهرستان است، می بایست حساسیت خاصی در این زمینه صورت گیرد. هرچند با توجه به فراگیر شدن هوش مصنوعی در دنیا، این موضوع قابل حل و فصل خواهد بود.

ج) تبیین سیاست های صندوق برای بنیاد و لزوماً مدیران کل ستادی و استانی در همایش های سراسری به منظور تعامل بیش تر با صندوق.

د) افزایش درخور توجه تسهیلات صندوق با مدنظر قراردادن وضعیت اقتصادی جامعه و تورم حاصله از آن، از طریق مقتضی (در حال حاضر سقف تسهیلات بانک ها که با میانگین گردش حساب پرداخت می شود، سه میلیارد ریال است).

بهترین خاطره ای که از صندوق دارید، کدام است؟

ماهیت عملکردی صندوق به گونه ای است که پس از رفع مشکلات جامعه هدف، خاطرات همیشه زیبا و به یادماندنی است. از طرفی از لحاظ اداری، اعزام هر ساله کارکنان به اماکن مقدس، از جمله مشهد مقدس و عتبات عالیات و سوریه و همچنین سفر تفریحی سرعین استان اردبیل با خانواده، از جمله بهترین خاطرات در طول خدمت در صندوق بوده است.

بدترین خاطره ای که از صندوق دارید، کدام است؟

از دوران خدمت به واسطه شرایطی که برای رشد و ارتقای صندوق به وجود می آید، گاهی با خاطرات کم و بیش تلخی روبرو بودم که تلخ ترین آن، تعدیل نیرو پس از ادغام صندوق ایثار بنیاد جانبازان با صندوق شاهد و همچنین از دست دادن دوتن از همکاران ساعی و پرتلاش که خاطرات بسیار زیبایی برای همکاران ساخته بودند.

اگر مطلبی را ضروری می دانید، لطفاً به آن اشاره کنید.

خوشبختانه در سال های اخیر، آموزش ضمن خدمت کارکنان (چه حضوری و چه مجازی) بسیار منظم و موجز برگزار شد. چنانچه این آموزش ها به صورت کارگاهی و کاربردی ادامه یابد، باعث افزایش سطح کمی و کیفی خدمات در آینده خواهد شد.



سفر گلستان به روایت تصویر

▲ ابراهیم محسنی

انجام وظایف اداری و ارائه بهترین خدمت به ایثارگران عرصه شهادت، به نظرم مثال زدنی است. بازدید از شهرستان‌های تابعه این ویژگی، از جمله نکاتی بود که بانکداران اجرایی یعنی پیشگامان خدمت به جامعه هدف در صندوق قرض الحسنه شاهد اجرایی کرده است. بنده به عنوان عضو هیئت مدیره سازمان خدوم صندوق، خاضعانه تلاش این عزیزان را ارج می‌نهم و همان‌طور که در مواجهه حضوری به ایشان عرض کردم، صندوق شاهد به وجود پرمهر یکایک شما رابطان محترم افتخار می‌کند و در این عرصه، همواره قدردان اعضای معزز صندوق بوده و معتقد است که با حضور و نفس گرم خانواده معظم شهدا و ایثارگران، صندوق به حیات و پویایی خود ادامه می‌دهد.

سلامتی همه ارکان صندوق را از خداوند متعال مسئلت می‌کنم.

«همه ایران سرای من است.» این جمله پرنغز را زمانی درمی‌یابید که به مکانی غیر از محل سکونت خود بروید. محل سکونت یعنی جایی که در آن مسکن گزیده آید، ساکن هستید و در آن احساس آرامش دارید. «همه ایران سرای من است»، به تعبیری حکایت از این دارد که در همه جای ایران می‌توانم سکونت کنم. در هر کجای ایران می‌توانم ساکن شوم و آرام بگیرم. خدا را شکر، این خصیصه در همه جای سرزمین پهناور ایران عزیز جاری و ساری است.

در استان گلستان نیز همکاران خدوم و پرتلاش صندوق قرض الحسنه شاهد، همانند دیگر همکاران، در نهایت خلوص و صفا، پذیرای تیم بازدیدکننده بودند، از اول تا آخر سفر. این گرمی و محبت همکاران با طبیعت سرسبز استان همیشه گلستان، باعث شد خستگی احساس نشود. همراهی و همدلی همکاران در



ایستگاه گرگان



به هنگام نماز صبح روز یکشنبه مورخ ۲۱ اردیبهشت ماه - شیرگاه مازندران - ساعت ۴/۳۰



تقدیم لوح تقدیر به آقای دکتر اسدی مدیر کل محترم بنیاد استان گرگان



جلسه با مدیر کل محترم استان گلستان - دکتر اسدی



بایگانی داخلی صندوق



نمای داخلی صندوق



جلسه صبحانه کاری به همراه همکاران صندوق



تقدیم لوح تقدیر به سرکار خانم حسینی رئیس بنیاد شهرستان گنبد کاووس



دفتر رئیس بنیاد شهرستان گنبد کاووس



دیدار با جانباز سرافراز ۷۰ درصد - جناب آقای قلی زاده



دیدار با مادر شهید معظم خلجی زاده - شهرستان آزاد شهر



تقدیم لوح تقدیر به آقای امیر کوهساریان بانکدار اجرایی بنیاد شهرستان گنبد کاووس



مزار شهدای گمنام - شهرستان آزاد شهر



بنیاد شهرستان آزاد شهر





تقدیم لوح تقدیر به رئیس بنیاد شهرستان آزاد شهر - سید داود حسینی



تقدیم لوح تقدیر به بانکدار اجرایی شهرستان آزاد شهر - سرکار خانم ابراهیمی



مدیر و مالک هتل کانبار شهرستان علی آباد کتول - جانباز ۶۰ درصد آقای حسینی



مدیر و مالک هتل کانبار شهرستان علی آباد کتول - جانباز ۶۰ درصد آقای حسینی



تقدیم لوح تقدیر به بانکدار اجرایی و رئیس بنیاد شهرستان علی آباد کتول در هتل کانبار



دیدار با جانباز بیست درصد علی اکبر غیجی در شهرستان علی آباد کتول



دفتر رئیس بنیاد شهرستان آق قلا



تقدیم لوح تقدیر به بانکدار اجرایی شهرستان آق قلا



رئیس بنیاد شهرستان آقای نظریان و بانکدار اجرایی آقای کاظمی



تقدیم لوح تقدیر به رئیس بنیاد شهرستان آق قلا



تقدیم لوح تقدیر به رئیس بنیاد بندر ترکمن



دفتر رئیس بنیاد بندر ترکمن



دیدار با جانباز سرافراز موسی کاظمی



بنیاد شهرستان کردکوی - رئیس و بانکدار اجرایی



دیدار با پدر شهید معظم محمد نور قرچی بندر ترکمن



تقدیم لوح تقدیر به بانکدار اجرایی بندر ترکمن آقای اشرفی



تقدیم لوح تقدیر به رئیس بنیاد شهرستان کردکوی



تقدیم لوح تقدیر به بانکدار اجرایی بنیاد کردکوی آقای ساور





پیش‌رو می‌گذارند. این پوتین‌ها یک خوبی فوق‌العاده دارند؛ قشربندی در بینشان نیست. فرمانده، سرباز، سرجوخه، داوطلب، رزمنده، بسیجی، جهادگر و هر شخصی که پای در رکاب منطقه عملیاتی و غیرعملیاتی می‌گذارد، باید از پاپوش نظامی یعنی پوتین استفاده کند. بنابراین اگر بگوییم پوتین‌هایی منت به همه به یک چشم نگاه می‌کردند و فرقی نمی‌گذاشتند، بیهوده نگفته‌ایم. پوتین‌ها در کارکرد خود، نزدیک به عدالت رفتار می‌کردند. این پیش‌هم بودن‌ها، شب و روز در سرما و گرما، زیر آفتاب و باران، شاید نجوایی هم دارند. کسی چه می‌داند! از مظلومیت، شجاعت، رشادت، تحمل سختی‌ها در مناطق سردسیر غرب و کردستان و کوه‌های سستریا در گرمای جانفرسای جنوب کشور در دمای پنجاه درجه، صاحبان خود برای یکدیگر خاطره تعریف می‌کنند. بی‌انصافی است اگر یاد نکنیم از پوتین‌هایی که با صاحبان خود غریبانه به خاک و خون کشیده شدند؛ از پوتین‌هایی که در قعر آب‌های نیلگون اروندرود و کارون و پهنه باعظمت خلیج فارس برای همیشه فرورفتند و جاودانه شدند، از پوتین‌هایی که به همراه اندام صاحبان خود قطعه‌قطعه شدند، بدون آن‌که فریاد دردناک بکشند، از پوتین‌هایی که صاحبان خود را در اسارت هم تا آن‌جا که می‌شد، تنها نگذاشتند. بدین ترتیب می‌بینم که پوتین‌ها اگر جاندار نیستند، اما حرف‌های زیادی برای گفتن دارند که همه آن‌ها در این قسمت نمی‌گنجد. تا فرصتی و مقالی دیگر...

این همه پوتین! به نظر شما چند جفت پوتین این جا تلنبار شده است؟ هزارتا، ده‌هزارتا؟... چقدر؟ می‌توان شمرد؟ این دونفر مشغول شمارش پوتین‌ها هستند یا کار دیگری انجام می‌دهند؟ فعلاً با این دونفر کاری نداریم. برگردیم به حجم انبوه پوتین‌ها در این تصویر، پوتین‌های مستعمل و کارکرده. آنچه مسلم است، معمولاً پوتین‌های نظامی را به خاطر کارکرد آن‌ها از جنس بادوام و محکم تهیه می‌کنند. با بازیافت شدن آن‌ها نیز کاری نداریم. روی سخن ما با صاحبان آن‌هاست؛ افراد نظامی متشکل از پرسنل ارتش، سپاه، بسیج و...

صاحبان این پوتین‌ها در قید حیات هستند؟ که امیدوارم این‌طور باشد. صدمه دیده‌اند؟ از ناحیه پا یا دیگر اندام. این پوتین‌ها و همه پوتین‌هایی که در این تصویر نیستند، روزگاری حامل انسان‌های از جان گذشته و شریفی بوده‌اند که در گرما گرم نبرد و دوران هشت‌ساله جنگ تحمیلی، به دفاع از آب و خاک و اعتقادات مشغول بودند. انبوه این پوتین‌ها، یادآور احترام و رشادت‌هاست. اگر این‌ها زبان داشتند، چه چیزی از جنگ و نبرد را - که هنوز برای خیلی از ماها مکشوف نیست - روشن می‌کردند. این‌ها تا کجا صاحبان خود را همراهی کردند. کف این کفش‌های نظامی، خاک دشمن را هم لمس کرده‌اند؟ این پوتین‌ها با صاحبان خود مهربان بودند؟ به نظر می‌رسد مهربان بودند، چون زمان زیادی را با آن‌ها بوده‌اند که به این روز افتاده‌اند. این‌ها روزگاری برای خودشان ارج و قربی داشتند. هر روز به آن‌ها واکس و روغن می‌زدند که برق بزنند. بوی واکس هم برای خودش بروییایی داشت. فرچه واکس هم داستان خودش را داشت. البته گاهی برای براق کردن از پارچه مخصوص هم استفاده می‌کردند. البته باید به یار باوفای پوتین هم اشاره کرد. بند پوتین را می‌گوییم. بندها تکمیل‌کننده کارکرد پوتین بودند. بدون بند پوتین، نه فقط کارساز نبود، مانع هم بود. با پوتین بدون بند، چند گام می‌توان برداشت؟ می‌بینید این پوتین‌ها چه قصه‌های قشنگی دارند. هر چقدر جلوتر می‌رویم، ابعاد بهتری را



داستان سرایی سازمانی *

لطفاً عصبانی نباشید!

◀ حنانه آسودگان

سازمان‌ها نیز مانند افراد، داستان‌هایی دارند که آن‌ها را از رقبایشان متمایز می‌سازد. این داستان‌ها در محیط سازمان اتفاق می‌افتند و به عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از تعریف یک سازمان هستند. داستان‌ها به عنوان بخشی طبیعی از زندگی روزانه، عادات و ارتباط مستمر بین افراد و گروه‌ها ظاهر می‌شوند و به طور نسبتاً ناخودآگاه از رویدادها، وضعیت‌های غیرمعمول، موفقیت‌ها و شکست‌ها الهام می‌گیرند. در شیوه کسب و کار نوین، داستان سرایی به عنوان یک سازوکار مدیریتی قدرتمند برای تسهیل تسهیم دانش، راهنمایی حل مسئله، تصمیم‌گیری و ایجاد تعهد برای تغییر مورد توجه قرار گرفته است. داستان‌ها با تشریح مناسب آنچه باید انجام شود، به دینفعان سازمان کمک می‌کنند.



با توجه به اهمیت داستان سرایی سازمانی، در سال ۱۴۰۱ جلسات داستان سرایی به مدت چند ماه در صندوق تشکیل شد. حاصل کار در قالب کتاب «داستان سرایی سازمانی» منتشر شد. آن چه می‌خوانید داستانی است از خانم حنانه آسودگان همکار دفتر مرکزی صندوق قرض الحسنه شاهد. ضمن تشکر از ایشان شما را به خواندن این داستان دعوت می‌کنیم.



سندها انداختم، دیدم یک تنخواه دفتر مرکزی و یک وام چهارده نفره است. خدایا! همین جوری دانه دانه این سندها را ورق بزنم و هیچ کنترلی هم نکنم، نیم ساعتی زمان می‌برد. چطوری توی هشت دقیقه، هم بررسی کنم و هم مجوز پرداخت بزنم آخر؟! دکتر چرا عصبانی است حالا؟! نفس عمیقی کشیدم و سند تنخواه را برداشتم. چهارده میلیون خرده‌ای بود. همین جوری که داشتم سرسری فاکتورها را ورق می‌زدم، موبایلم زنگ خورد. با ترس به صفحه گوشی نگاه کردم، گفتم: «حتماً مامانم، می‌خواد بپرسه کجام؟» ولی خدا را شکر شماره ناشناس بود. ماشین رسیده بود، گفتم: «آقا من ده دقیقه توقف در مسیر می‌زنم، کارم طول کشیده، شرمندمه.» گفتم: «خانوم تورو خدا نکاری ما رو، بعد لغو سفر کنیا.» گفتم: «نه، خیالت راحت، میام.»

ساعت سه و بیست دقیقه بود. یک ساعت پیش مامانم پیام داد: «کی می‌رسی خونه؟» شستم خبردار شد اتفاق غیرعادی ای افتاده که به من این پیام را داده است، وگرنه امکان نداشت که بپرسد: «کی می‌رسی؟» «نکند دخترم خورده زمین سرش شکسته؟ نکند شیشه شکسته تو دست و پایش رفته؟ نکند مامانم خودش حالش بد شده؟» خلاصه کلی دلشوره و فکرهای عجیب غریب داشتم. توی اسنپ درخواست ماشین زدم که تا ۳:۳۰ تعطیل شدم، سوار بشوم و بروم. همین جوری که سرم توی گوشی‌ام بود و به عکس آن ماشین توی اپلیکیشن خیره شده بودم و پوست‌های لبم را می‌جویدم، یکهو همکارم با هیجان وارد شد و گفت: «بیا زود مجوز پرداخت این دوتا سندو بزن. دکتر دستور داده سریع بزنیم بره، بزنیا! دکتر عصبانیته.» حاج وواج نگاهش کردم. نگاهی به

* از کتاب داستان سرایی در صندوق قرض الحسنه شاهد، ۱۴۰۱، نشر لوح زرین





می‌شدم. هر بهانه‌ای می‌آوردم، عذر بدتر از گناه بود. دیگر نگفتم عجله‌مان به خاطر عصبانیت دکتر بود. عذرخواهی کردم، سند را گرفتم و آمدم نشستم پشت میزم. نفس عمیقی کشیدم، زنگ زدم به راننده: «آقا ببخشید معطل شدین. من کارم خیلی طول می‌کشه. شما پایان سفر بنزید. هزینه‌ش از حسابم کسر بشه.» بیچاره کمی غر زد، ولی با جوانمردی سفر را لغو کرد. با این‌که همه فکر و ذکرم پیش مامانم و پیامش بود، دیگر بی‌خیال زودرفتن شدم. توی دلم یک حمد خواندم و همه چیز را به خدا سپردم. فاکتورها را مرتب و به ترتیب خلاصه‌لیستش چیدم تا رسیدگی برای خودم و بقیه راحت‌تر بشود. دانه‌دانه بررسی کردم و با دستورالعملی که تقریباً از حفظ بودم، تطبیق دادم؛ اصالت فاکتور، مجوزها، رسیدهای پرداخت و.... دیگر مطمئن بودم همه چیز مرتب و درست است. بی‌شک، پرداختش به امروز نمی‌رسید؛ چون ساعت کاری تمام شده بود و همکاران پشتیبانی تلفن را جواب نمی‌دادند تا آن چندتا ایراد رفع بشود؛ حداقلش این است که کار امروزم برای فردا نماند.

سند را روی میز گذاشتم تا فـردا نهایی‌اش کنیم. سیستم را خاموش کردم. سریع اسنپ گرفتم. ساعت ۴:۳۰ بود. با وجود ترافیک سنگین آن ساعت، ۴۵ دقیقه‌ای توی راه بودم. باعجله وارد خانه شدم. چشمم به نگاه بی‌حال ولی خندان دختر یک‌ساله‌ام افتاد. بغلش کردم. داشت توی تب می‌سوخت...

درجه استرسم به صد رسیده بود و زمانی برای کنترل سندها و تطبیق آن با دستورالعمل تنخواه‌گردان نبود. دکتر هم که عصبانی بود، نمی‌شد بگذارم برای فردا. دیگر توکل به خدا کردم و بسم!...گویان مجوز را پرینت گرفتم و بدوبدو بردم گذاشتم روی میز آقای ایرائی. می‌دانستم خیلی روی کنترل‌های داخلی ما حساس است، روزی نبود که روی این موضوع تأکید نکند، می‌گفت: «هرکدام ما یه ایستگاه رسیدگی هستیم که اگه یه ایراد از چشم یکی در بره، ایستگاه بعد باید اون ایراد رو رفع کنه.» خودش هم تمام سند و جزئیاتش را با دقت بررسی می‌کرد. اگر ایرادی پیدا می‌کرد، بدجوری ضایع می‌شدم. اصلاً دلم نمی‌خواست سندها برگشت بخورد دوباره. پنج دقیقه‌ای گذشت که تلفن اتاقم زنگ خورد؛ خودش بود، آقای ایرائی! حتماً ایرادی توی فاکتورها بود. آب دهانم را قورت دادم و جواب دادم.

- خانم آسودگان تشریف میارید؟

- چشم الان میام.

بلند شدم، مقنعه‌ام را مرتب کردم، در زدم و وارد شدم. سرش توی سندها بود. بالحن جدی گفت: «خانم آسودگان مگه قرارمون نبود شما به رسیدگی بقیه اکتفا نکنی و خودت تمام جزئیات رو بررسی کنی؟ از فاکتور اجرت چرا حق بیمه کسر نشده؟ برای ماشین حساب چرا مجوز خرید اموال صادر نشده؟» این‌ها را می‌گفت و من داشتم از شرمندگی ذوب

چرا مدیران باید بنویسند؟

محمد بهروزی



مجبور می‌شوند از زوایای مختلف به مسائل نگاه کنند، تناقض‌ها را شناسایی و منطق خود را اصلاح کنند. این فرایند، که «اندیشیدن از طریق نوشتن» نامیده می‌شود، به تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر داده و خرد جمعی منجر می‌شود.

علاوه بر این، در عصری که کار از راه دور و تیم‌های چندفرهنگی به امری عادی تبدیل شده است، نوشتن تنها راه ایجاد حافظه سازمانی است. اسناد مکتوب - از استراتژی‌های کلان تا گزارش‌های پروژه - به عنوان مرجعی پایدار عمل می‌کنند که تضمین می‌کنند دانش حیاتی سازمان، با تغییر افراد یا گذر زمان از بین نمی‌رود. به بیان دیگر، مدیرانی که می‌نویسند، نه فقط برای امروز که برای آینده نیز سرمایه‌گذاری می‌کنند. از منظر رهبری، نوشتن نشان‌دهنده مسئولیت‌پذیری و تعهد به شفافیت است. هنگامی که مدیران تصمیمات خود را به صورت مکتوب توجیه می‌کنند، زمینه‌ای برای ارزیابی عادلانه فراهم می‌شود و اعتماد ذینفعان - از کارکنان تا سرمایه‌گذاران - تقویت می‌شود. این مسئله در بحران‌ها یا هنگام مواجهه با تعارض‌ها، به مدیران کمک می‌کند تا با استناد به اسناد معتبر، از یکپارچگی سازمان دفاع کنند.

در دنیای پیچیده و پرشتاب امروز، نقش مدیران فراتر از نظارت بر عملیات روزمره یا اتخاذ تصمیمات فوری است. مدیران موفق، معمارانی هستند که باید بین ایده‌ها، افراد و منابع مختلف، پلی بزنند و چشم‌انداز سازمان را به واقعیتی ملموس تبدیل کنند. در این مسیر، «نوشتن» نه یک فعالیت جانبی، بلکه ابزاری حیاتی برای تبدیل تفکر پراکنده به اقدام منسجم، ایجاد همسویی سازمانی و تثبیت میراث حرفه‌ای است. از دوران صنعتی تا عصر دیجیتال، شیوه‌های رهبری دگرگون شده‌اند. امروزه مدیران در محیطی فعالیت می‌کنند که شفافیت، پاسخگویی و سازگاری با تغییرات، به عناصر کلیدی بقای سازمان‌ها تبدیل شده‌اند. در چنین فضایی، ارتباطات شفاهی هرچند ضروری است، اما کافی نیست. نوشتن، به عنوان یک مهارت استراتژیک، مدیران را قادر می‌سازد تا ایده‌ها را نه فقط انتقال دهند، بلکه آن‌ها را جاودانه کنند، استدلال‌های خود را مستند سازند و فرهنگ سازمانی را شکل دهند. نوشتن برای مدیران، همچون آینه‌ای برای بازتاب اندیشه‌ها عمل می‌کند. هنگامی که مدیران اهداف، چالش‌ها یا راه‌حل‌ها را روی کاغذ می‌آورند، ناخودآگاه



نوشتن همچنین پل ارتباطی بین گذشته و آینده است. مدیران با ثبت درس‌های آموخته‌شده از موفقیت‌ها و شکست‌ها، مسیر یادگیری سازمانی را هموار می‌کنند. این میراث مکتوب، به نسل‌های بعدی مدیران امکان می‌دهد تا از تجربیات پیشین بهره ببرند و چرخه‌های تکراری اشتباهات را کاهش دهند.

درنهایت، نوشتن برای مدیران فرصتی برای خلق هویت حرفه‌ای است. مقالات تخصصی، یادداشت‌های تحلیلی یا کتاب‌هایی که مدیران می‌نویسند، نه فقط جایگاه آن‌ها را به عنوان پیشگامان فکری تثبیت می‌کنند، بلکه برند سازمان را نیز در سطح ملی یا بین‌المللی ارتقا می‌دهند.

به این دلایل، نوشتن در دنیای مدیریت، دیگر یک گزینه نیست، بلکه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. مدیرانی که از این ابزار قدرتمند بهره می‌گیرند، نه فقط کارایی فردی خود را افزایش می‌دهند، بلکه سازمانشان را به سمت بلوغ استراتژیک، نوآوری پایدار و رهبری مبتنی بر اعتماد سوق می‌دهند:

۱. سازماندهی افکار و بهبود تصمیم‌گیری

نوشتن به مدیران کمک می‌کند تا ایده‌ها، استراتژی‌ها و چالش‌ها را ساختارمند کنند. این فرایند، وضوح فکری را افزایش می‌دهد و امکان تحلیل عمیق‌تر مسائل را فراهم می‌کند که به تصمیمات آگاهانه‌تر و اثربخش‌تر منجر می‌شود.

۲. شفاف‌سازی اهداف و انتقال اثربخش آن‌ها

با مستندسازی اهداف و برنامه‌ها، مدیران اطمینان حاصل می‌کنند که تیم‌ها و ذینفعان، درک یکسانی از مأموریت سازمان دارند. این شفافیت، هماهنگی بین بخش‌ها را تقویت می‌کند و از سوء تفاهم‌ها می‌کاهد.

۳. تقویت ارتباطات حرفه‌ای

مدیران با نوشتن گزارش‌ها، ایمیل‌ها، اسناد سیاستی و راهنماها، پیام‌های خود را دقیق‌تر و حرفه‌ای‌تر منتقل می‌کنند. این مهارت در محیط‌های پیچیده یا سازمان‌های بزرگ - که ارتباطات کتبی حیاتی است - اهمیت دوچندانی دارد.

۴. پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری

مستندسازی تصمیم‌ها و اقدامات، پایه‌ای برای ارزیابی عملکرد فراهم می‌کند. این مسئولیت‌پذیری، اعتماد ذینفعان را جلب می‌کند و بهبود مستمر را تسهیل می‌سازد.

۵. ساخت اعتبار و رهبری فکری

نوشتن مقالات، وبلاگ‌ها یا کتاب‌های مرتبط با حوزه تخصصی، مدیران را به عنوان مرجع شناخته‌شده معرفی می‌کند. این رهبری فکری، هم برای فرد و هم برای سازمان اعتبار ایجاد می‌کند.

۶. تسهیل یادگیری و بازتاب

نوشتن تجربه‌ها و درس‌های آموخته‌شده، امکان بازنگری و یادگیری از موفقیت‌ها و شکست‌ها را فراهم می‌کند. این بازتاب، رشد حرفه‌ای مدیران و تکامل سازمانی را سرعت می‌بخشد.

۷. انطباق با محیط‌های دیجیتال و دورکاری

در عصر دیجیتال و کار از راه دور، ارتباطات نوشتاری (مانند پیام‌های داخلی، مستندات پروژه) نقشی محوری دارد. مدیرانی که مهارت نوشتاری قوی‌ای دارند، بهتر می‌توانند تیم‌های پراکنده را هدایت کنند.

۸. تقویت خلاقیت و نوآوری

نوشتن، فرایندی است که تفکر خلاق را تحریک می‌کند. هنگام شرح چالش‌ها، مدیران ممکن است راه‌حل‌های جدیدی کشف کنند که در گفتگوهای روزمره به ذهن نمی‌رسید.

۹. صرفه‌جویی در زمان بلندمدت

اگرچه نوشتن زمانبر است، اما شفافیت ناشی از آن، از دوباره‌کاری، توضیحات مکرر و اصلاح اشتباهات جلوگیری می‌کند و درنهایت بازدهی را افزایش می‌دهد.

نتیجه‌گیری

نوشتن برای مدیران فقط یک مهارت جانبی نیست، بلکه ابزاری استراتژیک برای رهبری مؤثر، تصمیم‌گیری هوشمندانه و ایجاد فرهنگ شفافیت است. مدیرانی که می‌نویسند، نه فقط خود را به عنوان متفکران منظم تثبیت می‌کنند، بلکه سازمانشان را نیز به سمت موفقیت پایدار سوق می‌دهند.

گفتگو دو سطل / استراحت کوتاه مادرانه



مادری سه پسر بچه شیطان و بازیگوش داشت. در یکی از شب‌های تابستان این سه پسر بچه شیطان، پس از این که شامشان را خوردند، در حیاط خلوت خانه مشغول بازی «دزد و پلیس» شدند. یکی از پسر ها وانمود کرد که گلوله‌ای به سمت مادرش شلیک می‌کند و فریاد زد: «بنگ بنگ! تو مُردی.»

مادر به زمین افتاد و چند دقیقه‌ای به همان حالت ماند و بلند نشد. یکی از همسایگان که شاهد بازی بود، وقتی دید که مادر تکان نمی‌خورد، نگران شد که مبادا او هنگام افتادن آسیب دیده باشد و به همین جهت به سمت او دوید.

وقتی همسایه نزدیک شد که مادر را از نزدیک نگاه کند، مادر لای یک چشمش را باز کرد و آهسته گفت: «هیس، هیس! تکانم نده، این تنها فرصتی است که می‌توانم استراحت کنم!»

دو سطل یکدیگر را ته چاهی ملاقات می‌کردند. یکی از آن‌ها بسیار عبوس و پژمرده دل بود؛ به همین دلیل سطل دوم برای ابراز همدردی از او پرسید: «بینم چه اتفاقی افتاده، چرا ناراحتی؟»

سطل عبوس و دلگیر پاسخ داد: «آن قدر مرا در ته چاه انداختند و بالا کشیدند که دیگر خسته شده‌ام. می‌دانی پربودن اصلاً برایم مهم نیست، همیشه خالی به این جا برمی‌گردم!»

سطل دوم خنده‌اش می‌گیرد و خنده‌کنان می‌گوید: «تو چرا این طوری فکر می‌کنی؟ من همیشه خالی این جا می‌آیم و پر برمی‌گردم. مطمئن هستم اگر تو هم مثل من فکر می‌کردی، می‌توانستی شادتر زندگی کنی!»

استراحت کوتاه مادرانه

زن شاغل بودن ممکن است بسیار دشوار باشد، ولی زن شاغل بچه‌دار بسیار سخت تر است.



مشکلات نامه‌های اداری

جملات اسمیه و عبارات مصدری

معین پایدار



چه کسی است؛ «من» یا «تو» یا «او»، «ما» یا «شما» یا «آن‌ها».

۲. **شمار:** فعل مشخص می‌کند که کننده آن عمل جمع است یا مفرد؛ «من» یا «ما»، «تو» یا «شما»، «او» یا «آن‌ها».

۳. **زمان:** فعل مشخص می‌کند که کننده آن عمل کی به آن کار پرداخته یا می‌پردازد؛ «قبلاً» یا «الآن» یا «بعداً». به بیان ساده‌تر، اطلاعاتی که فعل در خود گنجانده بیش‌تر از اطلاعاتی است که اسم و مصدر در خود گنجانده است؛ برای همین جملات فعلیه گویاترند. حتماً متوجه شدید که جمله اسمیه یعنی جمله‌ای که در آن به جای فعل از اسم یا مصدر استفاده شده است و جمله فعلیه یعنی جمله‌ای که در آن به جای اسم یا مصدر از فعل استفاده شده است.

نویسنده نامه‌های اداری به جای این که فعل جمله را بیاورد و معنای آن را مشخص کند، اسم یا مصدر می‌آورد و شخص و شمار و زمان عمل را نامعلوم نگه می‌دارد. این کار موجب می‌شود جمله دراز شود و فهمش دشوار گردد. نمونه:

در صورت بسته بودن درب نسبت به برقراری تماس تلفنی اقدام فرمایید.

فعل ستون جمله است و هرچه تعداد آن بیش‌تر باشد، خانه جمله استوارتر است. چرا؟ چون فعل سه ویژگی مهم دارد که اسم از هر سه بی‌بهره است. در زبان فارسی، مصدر هم اسم حساب می‌شود و برای همین بهتر است به جای آن از فعل استفاده کنیم. اما آن سه ویژگی کدام‌اند؟

۱. **شخص:** فعل مشخص می‌کند که کننده آن عمل



جز این تغییرات، «نسبت به برقرار تماس تلفنی اقدام فرمایید» به «تماس بگیرید» تبدیل شده است. چنان که می‌بینید، عبارتی ۷ کلمه‌ای به عبارتی ۲ کلمه‌ای تبدیل شده است و این در کوتاهی متن که از ضروریات نامه‌های اداری است، اثر بارزی دارد. اگر هم بخواهیم احترام واژه «بفرمایید» را در جمله جای‌گزین جبران کنیم، می‌توانیم یک «لطفاً» به اول «تماس بگیرید» اضافه کنیم.

نکته دیگر در استفاده از جملات فعلیه این است که بهتر است فعل را زودتر بیاوریم و از دورافتادگی «فعل» با «فاعل/نهاد» پرهیز کنیم. چون فعل ستون جمله است و اطلاعات بسیاری در خود دارد، هرچه زودتر بیاید، تکلیف خواننده را زودتر مشخص می‌کند و خیال مخاطب از فهم مطلب راحت می‌شود. پس به جای یک جمله بلند تک‌فعلی که با نهادش فاصله زیادی دارد، از چند جمله کوتاه استفاده کنید.

اما کدام یک از این دو طبیعی‌تر است؟ معلوم است: جمله فعلیه. چرا؟ چون به گفتار فارسی نزدیک‌تر است و فارسی‌زبان به‌طور طبیعی در گفتارش از جمله فعلیه بیش‌تر استفاده می‌کند تا از جمله اسمیه. حالا بیایید جمله نمونه را یک بار به جمله فعلیه تبدیل کنیم:

جمله اسمیه: در صورت بسته‌بودن درب، نسبت به برقراری تماس تلفنی اقدام فرمایید.

جمله فعلیه: اگر در بسته بود، تماس بگیرید.

همان‌طور که در این دو نمونه می‌بینید، «بسته‌بودن» که مصدر است و عملاً اسم تلقی می‌شود، به «بسته بود» تبدیل شده است. اما این تغییر به‌جز فعل، در ساختار جمله هم موجب تغییری شده است و ساختار «در صورت...» را به ساختار «اگر...» تبدیل ساخته است. اگر به جملات گفتار معمول توجه کنید، متوجه می‌شوید که ساختار «اگر...» در گفتار فارسی بسیار پرکاربردتر و طبیعی‌تر است.

اگر برنامه زاپاس نداشته باشید، در واقع برنامه‌ای ندارید

▲ هاروی مکی



برنامه‌ریزی زمانبر است و اگر بخواهیم روراست باشیم، خیلی‌ها برنامه‌ریزی را دوست ندارند. اما زمانی که به آن فکر می‌کنید، همه تخم مرغ‌هایتان را در یک سبد نمی‌گذارید. این کار، نتیجه هُل شدن یا غیرحرفه‌ای بودن شماست. برای همین، هم باید برنامه‌ریزی کنید و هم برنامه دوم داشته باشید. من به جد معتقدم که باید برای هر کاری آمادگی کسب کرد. می‌دانید چند تا مراسم خاص، جلسه، مراسم عروسی یا بیزینس، به علت نداشتن برنامه دوم عقیم مانده است؟ مادر جهانی پراز نقص زندگی می‌کنیم. فارغ از این که برای درست پیش‌رفتن کاری برنامه ریخته‌ایم یا نه، یک جای کار خواهد لنگید. شاید سخنران مراسم‌تان از خارج شهر به سبب هوای بد، ترافیک، خرابی خودرو یا مشکل پرواز نتواند خودش را به مراسم برساند یا این که سیستم صوتی تصویری شما خراب شود یا سیستم حمل و نقل دچار مشکل شود. خیلی چیزها می‌تواند دچار خلل شود.

احتمالاً این مثل چینی را شنیده‌اید که می‌گوید: «اگر برای یک سال برنامه‌ریزی می‌کنید، ذرت بکارید. اگر برای یک دهه برنامه‌ریزی می‌کنید، درخت بکارید. اگر برای یک عمر برنامه‌ریزی می‌کنید، به مردم آموزش دهید.» و قسمتی از این آموزش باید دربرگیرنده نحوه ایجاد برنامه پشتیبان باشد. ممکن است بهترین برنامه را ریخته باشید، اما اگر اتفاق غیرمنتظره‌ای بیفتد، چه؟ نمی‌دانم چگونه از اهمیت برنامه پشتیبان برایتان بگویم. باید همواره برنامه دو و چه بسا سه و چهار هم داشته باشید. هر قدر کارتان بزرگ‌تر است، برنامه پشتیبان‌تان هم باید جزئیات بیش‌تری داشته باشد.

وقتی در حال ساخت شرکت تولید پاکت‌نامه بودم، هر وقت که اتفاق بزرگی در پیش بود، همیشه از همه افراد تیم می‌پرسیدم: «چه اشتباهی ممکن است رخ بدهد؟» و سؤال مهم دیگر این‌که: «برنامه پشتیبان‌تان چیست؟»

به تازگی در مراسم خیریه‌ای در منطقه روستایی شرکت کردم. ده دقیقه از مراسم نگذشته بود که برق‌ها رفت. همه جا تاریک بود. خب، مراسم خیریه عزیز بای بای! دستگاه پمپ هم از کار افتاده بود؛ چون برقی برای کار نداشت. چون شب بود، دیگر فرصت استفاده از نورخورشید هم وجود نداشت. در حالی که کالاهای مزایده‌ای شیک و دست نخورده روی میز بود، همه مهمانان به سختی به سمت خودروهایشان می‌رفتند. آن شب، ضد حال بزرگی بود. مراسم جایگزین، شش هفته دیگر برگزار شد، اما کم‌تر از نیمی از مهمانان شب نخست و کمک‌های قابل پیش‌بینی دریافت شد.

هیچ‌کس برای شکست خوردن برنامه نمی‌ریزد، بلکه شکست می‌خورد تا برنامه‌ریزی کند. آیا کسی فکر ژنراتور اضطراری را کرده بود؟

وقتی از من درخصوص مهارت‌های مهم رهبران می‌پرسند، واقعاً به سختی می‌توانم صفت‌هایی برشمارم که یک رهبر بتواند با داشتن آن‌ها از شرایط دشوار عبور کند، اما خصلت‌های فراوان دیگری هم وجود دارد که همواره دنبال آن‌ها هستم و آن هم چیزی نیست جز مهارت برنامه‌ریزی.

حتی اگر از برنامه خود مطمئن هستید، باید بدترین سناریو را هم مدنظر داشته باشید. به عنوان مثال، در اوایل دهه ۱۹۵۰ مؤسسان شرکت هیولت پاکارد، از جمله ویلیام هیولت و دیوید پاکارد، به کارخانه تولیدی دیگری نیاز داشتند تا طبق برنامه رشد و توسعه شرکت پیش بروند. هرچند که با احتیاط روی این برنامه کار کردند؛ تصمیم کلی بر آن شد که در صورتی که برنامه با شکست یا شرایط دشوار مواجه شد، حتی به اندازه دوبرابر محیط یک سوپرمارکت هم که شده، فضایی ایجاد کنند.

برنامه‌ریزی و داشتن برنامه دوم، کمک شایانی به حفظ زمان ارزشمندتان می‌کند؛ چون شما برای مواجهه با وقوع هرگونه شرایط پیش‌بینی نشده آمادگی دارید. به جای دستپاچگی، می‌توانید خیلی خونسرد و با اعتمادبه‌نفس نسبت به موقعیت واکنش نشان دهید.

زمانی که برای سخنرانی آماده می‌شوم، ملزومات خاصی درنظر می‌گیرم؛ از جمله یک میکروفون زاپاس، باتری اضافه و یک تکنسین در محل. همیشه یک خط‌کش و چسب نواری با خودم می‌برم تا بدون این‌که کاغذهایم روی زمین بریزد، به راحتی شیب میز سخنران را تنظیم کنم. به زبانه در ورود چسب می‌زنم تا اگر کسی دیر آمد، صدای باز و بسته شدن در، افراد حاضر در سالن را اذیت نکند. اگر تمام تلاش‌تان را کرده‌اید تا محصول باکیفیت تولید کنید، اصلاً قابل توجه نیست که به جزئیات توجه نکنید. برای جلوگیری از وقوع فجایع، جلوتر برنامه‌ریزی کنید.

آیا از فایل‌های کامپیوترتان نسخه پشتیبان می‌گیرید؟ آیا تاکنون اتفاق افتاده است که یکی دو ساعت روی فایل مهمی در کامپیوترتان کار کرده باشید و ناگهان برق برود و همه زحماتتان هدر رفته باشد؟ همین جاست که به سرعت یاد می‌گیرید که بارها از فایل‌هایتان نسخه پشتیبان تهیه کنید.

کار شما جای مناسبی برای بی‌برنامه پیش‌رفتن نیست. شما به برنامه کاری نیاز دارید و باید آن را به‌طور منظم بررسی کنید. از تحصیل علم گرفته تا جستجو برای یافتن یک شغل، برای طی کردن مسیر پیش‌رویتان باید از قبل فکر کرده باشید. ارزیابی پیشرفت کاری هم بخشی از برنامه شماست. اگر تصمیم به ترک کارتان دارید، بهتر است از قبل فکر برنامه جایگزین را کرده باشید. در غیر این صورت باید به نقطه اول بازگردید. نکته آموزنده مکی

مادامی که برنامه پشتیبان نداشته باشید، نمی‌توان برنامه‌ریزی شما را برنامه نامید.



* هنوز به اوج نرسیدی، هاروی مکی، ترجمه اسلام کریمی، گودرز علی‌بخشی، لوح زمین ۱۴۰۰



اهمیت طرح‌ریزی در یادداشت‌روانه

حسین حسینی‌نژاد

مقدمه:

یادداشت‌های روزانه، آینه رویدادها و احساساتی هستند که در گذر زمان، هویت فراموش‌نشده‌ی ما را می‌سازند. اما نوشتن صرف وقایع، بدون چارچوبی برای بازتاب آن‌ها، مانند جمع‌آوری قطعات یک پازل بدون نقشه است: ممکن است تکه‌ها کنار هم قرار گیرند، اما تصویر نهایی مبهم و ناتمام می‌ماند.



● طرح‌ریزی نه به معنای محدود کردن صداقت نوشته، بلکه ابزاری است برای:

- ژرف‌اندیشی هدف‌مند: وقتی پیش از نوشتن، مسیر فکری خود را ترسیم می‌کنید، از سطح رویدادها عبور کرده و به لایه‌های پنهان احساسات، انگیزه‌ها و درس‌های زندگی دست می‌یابید.

- پیشگیری از آشفتگی ذهنی: ذهن ما پر از افکار پراکنده است. طرح اولیه مانند فیلتری عمل می‌کند که اجازه نمی‌دهد نوشته در انبوه جزئیات بی‌ارتباط غرق شود.

- ثبت رشد شخصی: با ساختار مشخص، مقایسه یادداشت‌های گذشته و حال آسان‌تر می‌شود. متوجه می‌شوید چه مسیری را طی کرده‌اید، چه تغییراتی در نگرستان رخ داده و کدام الگوهای رفتاری تکرار شده‌اند.

- صرفه‌جویی در زمان: نوشتن بدون طرح، گاهی به بازنویسی‌های مکرر یا حذف بخش‌های اضافی منجر می‌شود. طرح‌ریزی مختصر، مسیر نوشتن را مستقیم‌تر می‌کند.

● طرح‌ریزی: پُل بین «رویداد» و «معنا»

وقایع روزانه، مانند دانه‌های تسبیحی پراکنده‌اند. طرح‌ریزی، نخ نامرئی پیونددهنده این دانه‌هاست تا بتوانید داستان پشت هر روز زندگی را به روشنی روایت کنید. این کار نه تنها نوشته‌هایتان را اثرگذارتر می‌کند، بلکه به شما می‌آموزد که زیستن آگاهانه را تجربه کنید: حواس پرت بودن به امور روزمره را کنار بگذارید و هر روز را فرصتی برای کشف لایه‌های نادیده وجود خود بدانید.

آغاز طرح‌ریزی می‌تواند به سادگی پاسخ دادن به دو پرسش باشد:

۱. امروز چه لحظه‌ای بیشتر تحت تأثیر قرار گرفتیم؟
۲. این لحظه چه پرسشی درباره خودم یا زندگی‌ام در ذهنم ایجاد کرد؟

به مرور، این پرسش‌ها به شما کمک می‌کنند تا نوشتن را از یک عادت خودکار، به عملی برای خودشناسی تبدیل کنید.

● روش‌های عملی برای رسیدن به طرح‌های منسجم

نوشتن یادداشت‌روزانه

از «پرسش‌های کلیدی» استفاده کنید

پیش از نوشتن، ۳ تا ۵ سوال مرتبط با واقعه انتخاب شده را پاسخ دهید تا جهت نوشتن مشخص شود. مثال:

- چه اتفاقی افتاد؟ (توضیح مختصر رویداد)
- چرا این اتفاق مهم بود؟ (احساسات یا تأثیرات آن روی شما)

- چه نتیجه‌ای گرفتیم؟ (بینش جدید یا تغییر نگرش)
این سوالات مانند داربست، ساختار نوشته‌تان را شکل می‌دهند.

● تکنیک «نقطه کانونی»

یک کلمه یا جمله کوتاه به عنوان هسته اصلی یادداشت انتخاب کنید (مثلاً «گفتگوی غیرمنتظره با همسایه») و حول آن بنویسید. هر پاراگراف را به یک جنبه اختصاص دهید:

- پاراگراف ۱: توصیف ماجرا (چه کسی؟ کجا؟ چه زمانی؟)
- پاراگراف ۲: احساسات یا افکاری که در لحظه داشتید.
- پاراگراف ۳: تأثیر بلندمدت یا بینشی که به دست آوردید.

● طرح «شروع از پایان»

گاهی نوشتن نتیجه‌گیری اولیه کمک می‌کند:

۱. ابتدا بنویسید: امروز یاد گرفتم که... یا «این اتفاق به من نشان داد...»

۲. سپس توضیح دهید چه طور به این نتیجه رسیدید.
این روش به نوشته‌تان جهت می‌دهد و از پراکندگی جلوگیری می‌کند.

● استفاده از قالب‌های آماده (برای تمرین)

می‌توانید از ساختارهای ساده‌ای پیش تعیین شده شروع کنید. مثال:

- قالب روایت خطی: مقدمه / اوج ماجرا / نتیجه‌گیری
- قالب تحلیل: واقعه / تفسیر شخصی / سوال باقیمانده
پس از مدتی، قالب‌های خودتان را طراحی کنید.

● نقشه ذهنی سریع

قبل از نوشتن، ۲ دقیقه یک نقشه ذهنی روی کاغذ بکشید:

- موضوع اصلی را وسط بنویسید.
- شاخه‌ها را به بخش‌های کلیدی (مثل احساسات، جزئیات محیطی، دیالوگ‌ها) اختصاص دهید.
این نقشه به شما کمک می‌کند بدون قفل شدن روی جزئیات، ساختار کلی را ببینید.

● بازنویسی پس از نوشتن

اگر همچنان ترجیح می‌دهید آزادانه بنویسید، پس از پایان، متن را مرور کنید و:
- بخش‌های کلیدی را برجسته کنید.
- آن‌ها را به ترتیب منطقی مرتب کنید.
- جملات اضافی را حذف یا اصلاح کنید.
این کار به مرور زمان به شما یاد می‌دهد که ذهنتان را هنگام نوشتن اولیه سازماندهی کنید.



● نکته نهایی:

طرح‌ریزی برای یادداشت روزانه نباید سخت یا زمان‌بر باشد. حتی یک لیست ۳ نقطه‌ای پیش از نوشتن (مثلاً: ۱. توصیف محل اتفاق ۲. دیالوگ کلیدی ۳. احساس نهایی) می‌تواند تفاوت ایجاد کند. با تمرین مداوم، این فرآیند به بخش طبیعی نوشتن شما تبدیل می‌شود.

مثال برای روش اول: استفاده از پرسش‌های کلیدی

○ موضوع انتخابی: «امروز بعد از مدت‌ها با دوست قدیمی‌ام، سارا، تماس گرفتم.»

■ گام ۱: طراحی ۳ پرسش کلیدی پیش از نوشتن

۱. چه اتفاقی افتاد؟ (شرح واقعه)
۲. چرا این تماس برایم مهم بود؟ (احساسات/انگیزه)
۳. از این گفتگو چه نتیجه‌ای گرفتم؟ (بینش جدید)

■ گام ۲: پاسخ‌های کوتاه به هر پرسش

چه اتفاقی افتاد؟

- ساعت ۵ عصر به سارا زنگ زدم.

- ۴۰ دقیقه صحبت کردیم.

- او از مهاجرت گفت و من از تغییرات شغلی‌ام گفتم.

- هر دو خندیدیم و قول دادیم بیشتر در تماس باشیم.

○ چرا این تماس برایم مهم بود؟

- مدت‌ها بود به خاطر مشغله ارتباطمان کم شده بود.

- نگران بودم رابطه سرد شود.

- صحبت کردن با او حال خوب گذشته را یادآوری کرد.

○ از این گفتگو چه نتیجه‌ای گرفتم؟

- حفظ روابط قدیمی نیازمند تلاش آگاهانه است.

- حتی گفتگوهای کوتاه هم می‌تواند صمیمیت را زنده کند.

■ گام ۳: تبدیل پاسخ‌ها به یک یادداشت منسجم:

عنوان: تماس دوباره

امروز بعد از ماه‌ها، بالاخره به سارا زنگ زدم. ساعت ۵ عصر بود، و ترس عجیبی داشتم که مبادا حرفی برای گفتن نداشته باشیم. اما تنها ۲ دقیقه طول کشید تا صدای خنده‌هایش اضطرابم را آب کند. ۴۰ دقیقه درباره همه چیز حرف زدیم: از برنامه مهاجرت او تا تغییرات شغلی اخیر من. وسط صحبت، ناگهان یاد روزهای دانشگاه افتادم؛ زمانی که هر روز همدیگر را می‌دیدیم. این تماس به من یادآوری کرد که روابط قدیمی

مثل گلدان‌های خاک‌گرفته هستند. اگر بهشان آب ندهی، پژمرده می‌شوند، اما همینکه کمی بهشان توجه کنی، دوباره سبز می‌شوند. حالا تصمیم گرفته‌ام هر ماه حداقل به یک دوست قدیمی زنگ بزنم. حتی اگر فقط ۱۰ دقیقه هم باشد، کافی است تا بگویم: «هنوز یادت هستم.»

● نکات کلیدی این روش

- پاسخ‌های کوتاه به سوالات، چارچوب ذهنی شما را پیش از نوشتن شکل می‌دهند.

- نیازی نیست پاسخ‌ها کامل یا ادبی باشند؛ هدف جهت‌دهی به افکار است.

- می‌توانید پرسش‌ها را متناسب با سبک خود تغییر دهید (مثلاً اضافه کردن سوالی مثل: «چه چیزی مرا غافل‌گیر کرد؟»)

با تمرین این روش، به مرور سرعت و نظم ذهنیتان هنگام نوشتن افزایش می‌یابد.



« باب سوم در فضیلت قناعت



گلستان سعدی

(گلستان سعدی، باب سوم، در فضیلت قناعت، حکایت اول)
خواهندۀ مغربی در صفِ بزازانِ حَلَب می‌گفت: ای خداوندانِ نعمت، اگر شما را انصاف بودی و ما را قناعت، رسمِ سؤال از جهانِ برخاستی.
ای قناعت! توانگر گردان
که وراي تو هیچ نعمت نیست
کنج صبر، اختیارِ لقمان است
هر که را صبر نیست، حکمت نیست

(گلستان سعدی، باب سوم، در فضیلت قناعت، حکایت دوم)
دو امیرزاده در مصر بودند، یکی علم آموخت و دیگر مال اندوخت. عاقبۀ الامر آن یکی علامۀ عصر گشت و این یکی عزیزِ مصر شد.
پس این توانگر به چشمِ حقارت در فقیه نظر کردی و گفتی: من به سلطنت رسیدم و این همچنان در مَسْکَنَت بمانده است.
گفت: ای برادر! شکرِ نعمتِ باری، عَزَّاسْمُهُ، همچنان افزون‌تر است بر من که میراثِ پیغمبران یافتم یعنی علم و تو را میراثِ فرعون و هامان رسید یعنی مُلْکِ مصر.
من آن مورم که در پایم بمالند
نه زنبورم که از دستم بنالند
کجا خود شُکرِ این نعمت گزارم
که زورِ مردم‌آزاری ندارم؟

(گلستان سعدی، باب سوم، در فضیلت قناعت، حکایت سوم)
درویشی را شنیدم که در آتشِ فاقه می‌سوخت و رُقعۀ بر خرقه همی‌دوخت و تسکینِ خاطرِ مسکین را همی‌گفت:
به نانِ خشک قناعت کنیم و جامۀ دَلَق که بارِ محنتِ خود به که بارِ مَنّتِ خَلق
کسی گفتش: چه نشینی که فلان در این شهر طبعی کریم دارد و کَرَمی عَمیم، میان به خدمتِ آزادگان بسته و بر دَرِ دل‌ها نشسته. اگر بر صورتِ حالِ تو چنان که هست وقوف یابد، پاسِ خاطرِ عزیزان داشتنِ مَنّت دارد و غنیمت شمارد.
گفت: خاموش! که در پُسی مردن به که حاجتِ پیشِ کسی بردن.
هم رُقعۀ دوختن به و الزامِ کنجِ صبر
حقا که با عقوبتِ دوزخ برابر است
کز بهر جامه، رُقعۀ برِ خواجه‌گان نبشت
رفتن به پایمردیِ همسایه در بهشت

(گلستان سعدی، باب سوم، در فضیلت قناعت، حکایت سوم)
در سیرتِ اردشیر بابکان آمده است که حکیمِ عرب را پرسید که: روزی چه مایه طعام باید خوردن؟
گفت: صد درم سنگ کفایت است.
گفت: این قدر چه قوَت دهد؟
گفت: هَذَا الْمَقْدَارُ يَحْمِلُكَ وَمَا زَادَ عَلَى ذَلِكَ فَأَنْتَ حَامِلُهُ. یعنی این قدر تو را بر پای همی‌دارد و هر چه بر این زیادت کنی، تو حَمَالِ آنی.
خوردن برای زیستن و ذکر کردن است
تو معتقد که زیستن از بهر خوردن است



سنجش رضایتمندی اعضای ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

دکتر مجتبی عباسی قادی



خلاصه تحقیق

مقدمه و هدف پژوهش: رضایت مشتری با برآورد ساختن یا فراتر رفتن از نیازهای مشتریان درباره خدمتی خاص به دست می آید. رضایت مشتری از جمله اقدامات داخلی سازمان محسوب می شود که نمود جهت گیری آن ها به سمت ارضای خواسته های ارباب رجوع است که جهت ارتقای کیفیت محصولات و خدمات را نشان می دهد. هدف کلی پژوهش حاضر، سنجش میزان رضایتمندی اعضای ایتارگری نسبت به کیفیت خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد در سال ششم بوده است.

مبانی نظری پژوهش: مبانی نظری سنجش میزان رضایتمندی اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد؛ مدل رضایت سنجی ایران (تلفیقی از نقاط قوت شاخص های رضایت سنجی موجود) مشتمل بر هفت مؤلفه: کیفیت درک شده (در دو بخش سخت افزاری و نرم افزاری)، انتظارات درک شده، ارزش درک شده، تصویر ذهنی، رضایت کلی، وفاداری (نگرشی و رفتاری) و نارضایتی بوده است.

روش شناسی پژوهش: پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت

پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی، به لحاظ نوع و هدف پژوهش کاربردی، به لحاظ استراتژی پژوهش از حیث برخورد با نظریه، استراتژی قیاسی و به لحاظ ماهیت داده یا دقیق تر راهبرد پژوهش، کمی و از نوع مطالعات پیمایشی بوده است. از این منظر، داده های پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته^{۳۰} سؤالی (۲۱ سؤال اصلی و ۹ سؤال برای ویژگی های جمعیتی) از روی ۳۴۵ نفر از اعضای ایتارگری صندوق قرض الحسنه شاهد در ۳۲ منطقه خدمتی که با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران و شارپ (با سطح خطای ۰/۰۵، سطح اطمینان ۹۵ درصد) و نیز روش نمونه گیری طبقه ای نسبتی انتخاب شده بودند، گردآوری شد. به منظور اعتبار سنجی ابزار، از اعتبار محتوایی صورتی کیفی و برای پایایی سنجی، از روش همسازی درونی گویه ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ کل ابزار برابر با ۰/۸۳۷ بوده است. داده های پژوهش در دو بخش تحلیل توصیفی و استنباطی تحلیل شده اند.^۱

۱. تمام مراحل تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS₂₆ و Smart-PLS₃ انجام شده است.

یافته‌های پژوهش: میانگین به‌دست‌آمده از میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در حالت رتبه‌ای، برابر با $4/615$ (با سقف ۵ و خط برش ۳) بوده است. علاوه بر آن، می‌توان چنین گفت میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، برابر با $52/3$ بوده است. علاوه بر آن، $96/8$ درصد اعضا (معادل 334 نفر از نمونه‌ها) میزان رضایتمندی زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. از سوی دیگر، یافته‌های استنباطی پژوهش در ذیل تحلیل مقایسه‌ای نشان داده است که میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح خطای $0/01$ به نفع طبقات زیاد و خیلی زیاد، در سطح مطلوبی است ($P < 0.01$). همچنین بین میزان رضایتمندی اعضای ایثارگری نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد برحسب ویژگی جمعیتی محل سکونت اعضا، تفاوت معناداری در سطح خطای $0/01$ مشاهده شده است ($P < 0.01$). بدین ترتیب: استان‌های سیستان و بلوچستان و گلستان (هر دو استان با یک میانگین رتبه)، آذربایجان شرقی، ایلام و نیز کهگیلویه و بویراحمد (هر دو استان با یک میانگین رتبه)، رتبه‌های اول تا سوم را کسب کردند. ولی برحسب ویژگی‌های جمعیتی سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت شغلی، وضعیت تأهل، میزان درآمد و نیز هزینه‌های خانواده، تفاوت معناداری مشاهده نشده است ($P > 0.05$). علاوه بر آن، مدل تجربی بازتولیدشده رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، برازندگی و همانندی لازم را با مدل نظری نشان داده است.

نتیجه‌گیری پژوهش: نتیجه این رضایت‌سنجی نشان می‌دهد که اول این‌که، میزان رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد در سطح مطلوبی است. دوم، میزان رضایتمندی اعضا فقط برحسب ویژگی جمعیتی محل سکونت، تفاوت معناداری را نشان داده است. درنهایت، مدل تجربی بازتولیدشده رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد، از برازندگی

و همانندی لازم با مدل نظری برخوردار بوده است. در جمع‌بندی کلی، می‌توان چنین اذعان داشت که میزان رضایتمندی اعضا درباره کیفیت عملکرد و پاسخگویی مناسب، صحت و درستی انجام کار و نیز به‌موقع بودن وام پرداختی صندوق، در سطح مطلوبی برآورد شده است. ولیکن درباره سقف میزان وام پرداختی، مفید و مؤثر بودن وام پرداختی و نیز فراتر از انتظارات بودن کیفیت خدمات‌دهی، بیان ویژگی‌های مثبت صندوق در سطح نسبتاً مطلوبی برآورد شده است.

پیشنهادهای پژوهش: در انتهای این پژوهش، با توجه به یافته‌ها و نتایج حاصل از این پیمایش، پیشنهادهای ذیل در راستای افزایش رضایتمندی اعضا نسبت به کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد ارائه شد:

مثل سنوات گذشته، رضایتمندی از سقف وام در سطح نسبتاً مطلوب بوده است و لذا افزایش سقف وام در تعامل با بانک مرکزی با احتساب تأمین منابع لازم، تسویه زود هنگام و نیز معرفی به بانک‌های عامل برای اعضای مشکل‌دار توصیه می‌شود.

تسریع در ارائه خدمات‌دهی به اعضا، به‌واسطه الکترونیکی کردن فرایند خدمات‌دهی و نیز تأمین منابع لازم در این راستا توصیه می‌شود.

در نظر گرفتن تدابیر لازم جهت تأمین منابع و پرداخت وام و نیز مرتفع کردن موانع و چالش‌های پیش‌روی صندوق، از جمله هم‌افزایی با بنیاد شهید و امور ایثارگران جهت افزایش سرمایه، تقویت اداره جذب منابع و مشارکت مردمی، تأمین منابع مالی از طریق وجوه اداره‌شده و توسعه اعضا از طریق جذب عضویت از میان دیگر دستگاه‌ها، انجام برنامه‌های اجرایی با اشخاص حقیقی و حقوقی، جذب حمایت‌های مالی دولتی و... توصیه می‌شود.

در راستای ایجاد انگیزش شغلی سرمایه‌های انسانی، تشویق استان‌هایی که بیش‌ترین میانگین رتبه به لحاظ میزان رضایتمندی اعضا از کیفیت خدمات‌دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد را داشتند، پیشنهاد می‌شود.

نکته: برای اطلاع بیش‌تر از یافته‌ها و نتایج این پژوهش، به سایت صندوق به آدرس Sqsh.ir مراجعه کنید.



اگر بتوانید چیزی اختراع کنید، چه چیزی خواهد بود؟ چرا؟

آن چه در این قسمت می‌خوانید بخشی از پاسخ‌های همکاران صندوق و اعضای خانواده محترمشان به سؤالات دفترچه طلوع ۴ است. این دفترچه حاوی ۲۰ سؤال بود که نتایج آن استخراج شد و در حال تبدیل به کتاب طلوع ۴ است. یک از سؤالات این بود: «اگر بتوانید چیزی اختراع کنید، چه چیزی خواهد بود؟ چرا؟». شاید شما هم مایل باشید برای این پرسش پاسخی بنویسید. خوشحال می‌شویم آن را بنویسید و برای ما بفرستید تا در شماره‌های بعدی آن را چاپ کنیم.



زمان عقب نباشد و جالب‌ترین و جدیدترین اخبار علمی را برای بشریت به ارمغان بیاورد.

حکیمه عسگری

همیشه به این موضوع فکر می‌کنم که اگر مخترع بودم، چیزهای زیادی اختراع و همه آن‌ها را در راه پیشرفت استفاده می‌کردم. هیچ وقت چیزی که باعث نابودی و ناراحتی انسان‌ها می‌شود، اختراع نمی‌کردم. اولین چیزی که اختراع می‌کردم تا با آن به همه کمک کنم، دستگاه دروغ‌سنج کوچک با هشدار بود که به صورت اجباری به همه آدم‌ها وصل می‌شد تا دیگر هیچ کس نتواند دروغ بگوید، زیرا بسیاری از مشکلات و ناراحتی‌های ما به خاطر دروغ گفتن به وجود می‌آید. هیچ کس از شنیدن حرف دروغ خوشش نمی‌آید و اگر متوجه شود که دروغ شنیده است، حتماً ناراحت می‌شود.

آلا موسوی

اگر کسی شما را دزدید، داخل دستبند و انگشتر شما، مناطقی باشد تا آن دکمه را فشار دهید و تیغ‌های کوچک بیرون بزنند یا به طرف مقابل شوک بدهد.

حبیب ساورعلیا

اگر مخترع بودم، ماشین زمان درست می‌کردم تا به گذشته برگردم و برخی اشتباهاتم را جبران کنم یا از رخ دادن بعضی از اتفاقات ناگوار جلوگیری کنم. داروهایی برای بیماری‌های بی‌درمان اختراع کنم تا هیچ فردی دچار درد و رنج حاصل از بیماری نشود. در این راه هیچ‌گاه ناامید نمی‌شدم و دست از تلاش برنمی‌داشتم.

ابراهیم نظری پور

اگر چیزی اختراع کنم، سفینه فضایی فوق مدرن خواهد بود که به تمام کهکشان‌ها سیر کند، هرگز از

سهیلا عباسی

اختراعی که ذهنم را خیلی درگیر خود کرده است، ساختن مغزپاک کن است. به شکل قرص که با یک لیوان آب خورده می شود یا می تواند نرم افزاری باشد که از طریق الکترودهایی که به سر وصل می شود، قادر باشد مکان های هدف را روی مغز شناسایی و آن ها را پاک کند.

این نرم افزار یا برنامه کامپیوتری را طوری طراحی می کنم که تمام پیام های عصبی مخاברה به مغز را شناسایی کند و مثل ویروس کش، تمام پیام های منفی را انتخاب و حذف کند؛ غم ها، دردها، زخم زبان ها، ستم ها و... آن وقت چقدر آرامش بیش تر می شود، آسودگی خیال، ذهنی پاک و روشن.

البته آفریدگار دانا به مغز ما این قدرت را داده است که هر چند سال یک بار بخش هایی از حافظه را پاک کند و فراموشی نعمت بزرگی است حاصل همین فرایند. اما گویی بشر امروز در مبارزه منفی با خود و متصل نبودن به منشأ خلقت و غفلت از فطرت ذاتی و الهی خود، آن قدر ویروس مزاحم جذب خود کرده است که شاید مغزپاک کن، نیاز مبرم امروز ما باشد.

علی نصرآبادیان

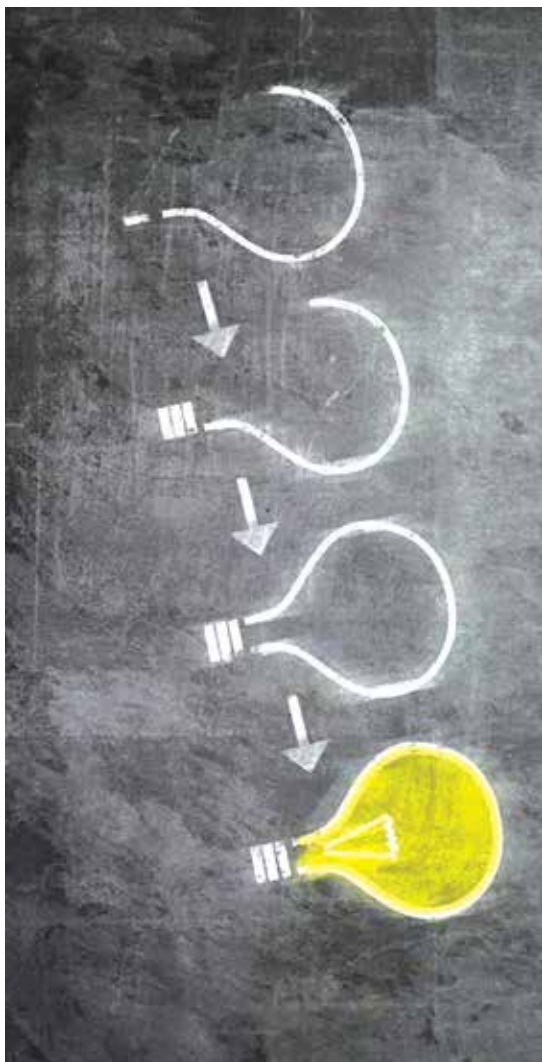
اگر بتوانم چیزی اختراع کنم، دوست دارم دستگاه ترجمه ذهنی اختراع کنم. این دستگاه می تواند فکرها و احساسات را به زبان های مختلف ترجمه کند و به افراد اجازه دهد با یکدیگر به راحتی ارتباط برقرار کنند. فکر می کنم این دستگاه می تواند به حل بسیاری از مشکلات جهانی کمک کند و به افزایش همدلی و همبستگی بین ملت ها منجر می شود.

فاطمه آقاملایی

هنوز سفینه ای اختراع نشده است که بتواند به سیاره های دور و ناشناخته سفر کند. اگر می توانستم، سفینه ای اختراع می کردم که بتواند سال های نوری زیادی از زمین دور شود و دانشمندان روی آن سیاره ها تحقیق کنند.

الهام عباسی

اگر می توانستم چیزی اختراع کنم، ماشین زمان اختراع می کردم که هر وقت خواستم، به گذشته و آینده سفر کنم، چون دوست دارم بدانم آدم ها در گذشته های دور چطور زندگی می کردند و همچنین در آینده بشر چه چیزهای جدیدی اختراع می کند و انسان ها چه پیشرفت هایی می کنند. زیرا همیشه انسان ها رو به جلو حرکت کرده اند و حتماً بعد از ما هم چیزهای شگفت انگیزی اختراع خواهد شد که شاید ما هرگز آن ها را نبینیم. مثل خیلی از وسایلی که اکنون در اختیار داریم، اما برای کسانی که قبل از ما زندگی کرده اند، این اختراعات مثل رؤیا و خیال بوده است.



رویا امینی

دوست دارم وسیله‌ای نظیر فیلتر بسیار بزرگی اختراع کنم که بتواند جلوی نور شدید و مضر خورشید عالم‌تاب را بگیرد و آن را ذخیره کند تا وضعیت فصول هر سال به روال و سیاق سابق، یعنی حدود دو یا سه دهه قبل برگردد. از این طریق آب‌وهوای کل کره زمین، مخصوصاً ایران و استان اصفهان را خنک و شاداب کند و ما شاهد بهار و تابستان، پاییز و زمستان‌های واقعی باشیم. فلات مرکزی ایران زمین از خشکسالی، بی‌آبی و نابودی نجات یابد.

اگر ابزار یا وسیله‌ای برای کنترل و کاهش گرما و نور شدید و بنیان افکن خورشید ساخته و اختراع شود و تغییرات اقلیمی کنترل شود، بر مبنای آن دوباره شاهد بارندگی‌های مختلف، متعادل و مناسب با هر اقلیم و استان و شهر هستیم. آن موقع تصویر زیباتری از ایران ثبت می‌شود و سرسبزی و سرشاری و پرآبی این حوزه تمدنی و فرهنگی جهان بسیار امیدبخش خواهد شد. به نظرم، این وسیله اگر بتواند نور و انرژی خورشید را بگیرد و پایش و تصفیه و تعدیل کند، بی‌شک شرایط و وضعیت ممالک مختلف جهان، از جمله ایران ما بسیار بهتر می‌شود و امیدواری فراوان‌تری نسبت به زندگی و آینده این جامعه حاصل خواهد شد. می‌توانیم این ابزار را «خورشیدگیر» بنامیم که در فضا و متناسب با حرکت و زاویه گردش خورشید، مدام در حال حرکت است و نور آن را می‌گیرد، تصفیه و پالایش می‌کند و نور متعادل و بی‌ضرر را ارزانی خلائق مختلف، مخصوصاً مردم ایرانم می‌کند.

آیناز مقامی

اولین چیزی که اختراع می‌کردم تا با آن به همه کمک کنم، دستگاه دروغ‌سنج بود. دستگاهی که اختراع می‌کردم، باعث می‌شد اگر کسی درباره موضوعی به ما دروغ گفت، در همان لحظه متوجه شویم و او از کارش شرم‌منده شود. در این صورت اگر کسی چندبار دروغش رو می‌شد، دیگر دست از این کار برمی‌داشت.

یاسمن مقامی

من دانشجوی مهندسی کامپیوتر هستم و به این

رشته علاقه بسیاری دارم. اگر بتوانم در این رشته ادامه تحصیل دهم و پیشرفت خوبی داشته باشم، می‌خواهم در علوم هوش مصنوعی که در آینده بیش‌تر به درد بشر و حل مشکلات جامعه می‌خورد، فعالیت و اختراعاتم را در این خصوص متمرکز کنم.

صدیقه زارع

دستگاهی اختراع می‌کردم نامرئی که هر کجا فرزندانم می‌روند، همراه آن‌ها باشم. مراقب رفتار و افکار آن‌ها باشم. اگر زمانی خواستند تصمیمی بگیرند یا کاری انجام دهند که اشتباه است، به آن‌ها هشدار بدهد یا این‌که مرا مطلع کند تا بتوانم از آن‌ها مراقبت کنم که خدای نکرده مرتکب اشتباهی نشوند.

مریم اوژن

انسان و رفتار و دغدغه‌هایش همیشه عجیب بوده و هست و به شدت پیش‌بینی‌ناپذیر است. شاید مورد جذابی که به ذهن من می‌رسد، خواندن تفکرات انسان دیگری باشد. دستگاهی اختراع کنم تا در مواجهه با انسان‌های دیگر، ببینم در ذهن آن‌ها چه می‌گذرد و واقعاً چگونه هستند؟ وقتی لبخند می‌زنند، از درون هم می‌خندند؟ وقتی گریانند چطور؟ وقتی که می‌گویند دوست دارم، چه فکری می‌کند؟ و همه مواردی از این قبیل که در نوع خودش بسیار جالب است. چراکه انسان با این همه مدارات و پیچیدگی‌ها، برخلاف ماشین، منطقی عمل نمی‌کند و هر دم یک ساز می‌زند. بی‌شک که اختراع چنین دستگاهی و دسترسی به اعتقاد و تفکر دیگران جالب است، اما می‌توان گفت راه رفتن بر دولبه تیغ است، چراکه دانستن چنین چیزهایی باعث حوادث و ناراحتی‌های مختلف خواهد بود. مثلاً تصور کنید کسی را که در ظاهر از معاشرت با مالذت می‌برد، اما در باطنش هر لحظه دنبال فرصتی است تا از دست مافزار کند یا چه کسانی ممکن است چه فکری‌هایی نسبت به شما به سرشان بزنند!

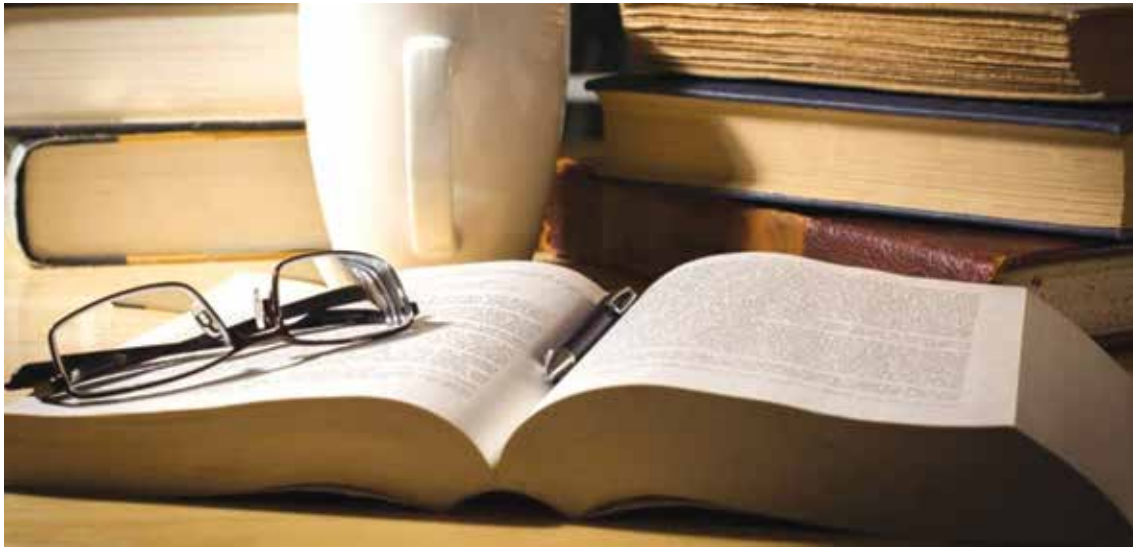
این دستگاه معایبی هم دارد و استفاده از آن، نه فقط به کفش آهنین، بلکه به همه پوشش‌های آهنین نیازمند است.



نقش مطالعه در سلامتی و تندرستی

۱۰ دلیل برای اینکه چرا باید کتاب‌های بیشتری بخوانیم

نویسنده: گوین بنت / برگردان: طاهره موسوی



۲. گسترش دنیای شما

کتاب‌ها می‌توانند به شما بینشی از زندگی شخص دیگری بدهند. شما می‌توانید دنیا را از دریچه‌ی چشمان شخص دیگری ببینید - بیش از آنچه تصور می‌کنید. محققان دانشگاه اموری در آمریکا به دانشجویان کتاب‌هایی برای خواندن دادند و سپس با اسکن MRI عملکرد مغز آنها را بررسی کردند. گزگوری برنز، متخصص علوم اعصاب، رهبری این مطالعه را بر عهده داشت.

برنز می‌گوید: «تغییرات عصبی که ما در ارتباط با سیستم‌های حسی و حرکتی فیزیکی یافتیم، نشان می‌دهد که خواندن یک رمان می‌تواند شما را به بدن شخصیت اصلی داستان منتقل کند. ما قبلاً می‌دانستیم که داستان‌های خوب می‌توانند شما را به صورت مجازی در جای شخص دیگری قرار دهند. اکنون می‌بینیم که ممکن است چیزی از نظر بیولوژیکی نیز اتفاق بیفتد.»

بنابراین می‌بینید که کتاب‌ها واقعاً شما را به دنیای دیگری منتقل می‌کنند و به شما کمک می‌کنند آن را از دریچه‌ی چشمان شخص دیگری ببینید.

من عاشق خواندن کتاب هستم، اما افرادی را می‌شناسم که فقط پست‌های فیسبوک یا ایمیل‌ها را می‌خوانند و به من می‌گویند که مطالعه خسته‌کننده است - آنها از خیلی جهات از دست می‌دهند.

مهم نیست که چگونه می‌خوانید - چیز واقعی با یک کتاب کاغذی یا روی یک کیندل یا کتابخوان الکترونیکی، زیرا مطالعه نه تنها سرگرم‌کننده است، بلکه برای شما مفید نیز هست. چرا؟ در اینجا ده دلیل برای مفید بودن مطالعه برای سلامتی شما آورده شده است.

۱. کاهش استرس

زندگی می‌تواند استرس‌زا باشد و تحقیقات دانشگاه ساسکس نشان داد که حتی شش دقیقه مطالعه می‌تواند سطح استرس شما را بیش از دو سوم کاهش دهد، ضربان قلب را کاهش دهد و عضلات را شل کند. در واقع، آنها کشف کردند که این کار در کاهش استرس نسبت به گوش دادن به موسیقی یا پیاده‌روی مؤثرتر است. دلیل آن می‌تواند این باشد که شما باید تمرکز کنید و داستان حواس شما را از زندگی تان پرت می‌کند.



۳. بهبود حافظه و تمرکز و دور نگه داشتن آلازایمر

مطالعه‌ای توسط مرکز پزشکی دانشگاه راش نشان داد که مطالعه به محافظت از مغز شما در برابر شروع آلازایمر کمک می‌کند. به خوبی شناخته شده است که چالش‌های ذهنی سلامت مغز را حفظ می‌کنند و مطالعه نیز از این قاعده مستثنی نیست. به تمرکز نیز کمک می‌کند.

۴. مهارت‌های نوشتاری بهتر

خب، به نظر می‌رسد بسیاری از ارتباطات به پیامک و ایموجی‌ها محدود شده‌اند، اما هنر ارتباط و نوشتن واقعی هنوز فوق‌العاده مهم است. انسان‌ها از بدو وجودشان داستان‌سرایی می‌کرده‌اند، این بخشی از ساختار وجودی ماست و برای وجودمان ضروری است. همچنین ناگفته پیداست که هر چه بیشتر بخوانید، دایره لغاتتان بهتر می‌شود.

۵. شما را به فرد بهتری تبدیل می‌کند

یک مطالعه در دانشگاه تورنتو، در سال ۲۰۰۵، نشان داد که خوانندگان قهار در آزمون‌های همدلی نمرات بسیار بهتری کسب می‌کنند. به عبارت ساده، این به شما کمک می‌کند تا با دیگران بهتر ارتباط برقرار کنید. بنابراین، دفعه بعد که کسی ناله می‌کند که سرتان در کتاب گیر کرده است، اکنون می‌توانید بگویید که این به شما کمک می‌کند تا آنها را بهتر درک کنید و با آنها همدلی کنید - و شاید آنها باید آن را امتحان کنند!

۶. سرگرمی

شما نمی‌توانید لذت نهایی لذت خالص از خواندن را فراموش کنید. لذت غرق شدن در یک داستان، دلبستگی به یک شخصیت و وادار شدن به خندیدن و گریه کردن در حالی که نویسنده ما را به سفری در درون ذهن خودمان هدایت می‌کند.

۷. معاشرت

باشگاه‌های کتابخوانی نشانه‌ی آشکاری از اجتماعی بودن کتابخوانی هستند، اما فراتر از آن می‌روند. چند بار شده که با کسی در مورد کتابی که تازه خوانده‌اید، صحبتی داشته باشید؟ اکثر ما عاشق پیشنهاد دادن کتاب‌ها به دیگران هستیم و این به ما کمک می‌کند احساس کنیم که به یک قبیله تعلق داریم، چه از طریق وبلاگ‌های آنلاین و گروه‌های فیس‌بوک و چه در زندگی واقعی.

۸. کمک به خواب

هر کسی که تا به حال در رختخواب کتاب خوانده باشد، آن لحظه را تجربه کرده است که پس از خوابیدن، در حالی که کتاب هنوز در دست است، از خواب بیدار می‌شود. اینطور نیست که کتاب خسته‌کننده باشد، فقط این کار آرامش‌بخش است - و اگر کتاب خوب باشد (نه یک کتاب درسی خسته‌کننده تجاری)، می‌تواند به شما کمک کند تا رویاهای بزرگی هم داشته باشید.

۹. مطالعه می‌تواند به شما کمک کند تا با فرزندان

ارتباط برقرار کنید

خواندن یک داستان قبل از خواب برای فرزندان، کاری فوق‌العاده و نزدیک به واقعیت است. دیدن شادی در چهره‌ی آنها و درک اینکه چقدر آن را دوست دارند، بسیار ارزشمند است. شما همچنین به فرزندان در مهارت‌های زبانی و رشد مغز و همدلی‌اش کمک می‌کنید - بدون اینکه حتی خودش متوجه شود!

۱۰. کتاب یک تجربه منحصر به فرد است

هیچ‌کس قرار نیست کتابی بخواند و شخصیت‌ها و داستان را در ذهنش همانطور که شما تصور می‌کنید، تصور کند، این یک چیز کاملاً شخصی است. به تماشای یک فیلم یا یک برنامه تلویزیونی بروید و سرگرم خواهید شد، اما به همان روشی که دیگران سرگرم می‌شوند، زیرا شما داستان را می‌بینید که کارگردان و تهیه‌کننده کلمات را روی صفحه نمایش ترجمه کرده‌اند.

بنابراین، اکنون دیگر نیازی به بهانه دیگری ندارید. می‌توانید بروید و یک کتاب جدید برای خودتان بخرید و بخوانید و بدانید که برای سلامتی و روابطتان مفید است.



رویکرد حرفه‌ای در مدیریت

مهنز باقری



۳. شفاف و پیش‌بینی‌شده (Transparent & Consistent)
* اعلام انتظارات، اهداف و معیارهای ارزیابی به صورت واضح به همه
* توضیح منطق تصمیمات مدیریتی (مثلاً چرا یک پروژه اولویت دارد)
* ثبات در رفتار (پاسخ یکسان به رفتارهای مشابه در شرایط مشابه)

۴. مسئولیت‌پذیر و پاسخگو (Accountable)
* پذیرش مسئولیت تصمیمات و پیامدهای آن‌ها (حتی اگر اشتباه باشد)
* پاسخگویی به تیم و سازمان، در قبال نتایج
* حمایت از تیم در برابر فشارهای خارجی و تقسیم موفقیت‌ها با اعضا

۵. اخلاق‌مدار و مبتنی بر احترام (Ethical & Respectful)
* رعایت قوانین کار، مقررات شرکت و اصول اخلاق حرفه‌ای
* حفظ حرمت انسانی کارکنان (حتی در مواجهه با عملکرد ضعیف)

* پرهیز از تحقیر، تهدید یا رفتارهای تبعیض‌آمیز
۶. سیستماتیک و فرایندمحور (Systematic)
* استفاده از فرایندهای استاندارد برای حل مسئله (مثل مراحل: شناسایی، تحلیل، برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت)

رویکرد حرفه‌ای در مدیریت به معنای به‌کارگیری اصول علمی، اخلاقی و سیستماتیک در رهبری تیم‌ها و حل مشکلات است. به‌گونه‌ای که فارغ از احساسات شخصی، روابط غیررسمی یا سوگیری‌ها، تمرکز بر دستیابی به اهداف سازمانی با حفظ انصاف، شفافیت و احترام باشد. این رویکرد شامل مؤلفه‌های کلیدی زیر است:

۱. علمی و مبتنی بر شواهد (Evidence-Based)
* تصمیم‌گیری براساس داده‌های عینی (مثل گزارش عملکرد، بازخورد مشتریان، مستندات پروژه)، نه حدس‌ها یا احساسات
* استفاده از تئوری‌های مدیریتی و روان‌شناسی (مثل رهبری موقعیتی، انگیزش، توسعه سازمانی)
* تحلیل ریشه‌ای مشکلات (مثلاً با ابزارهایی مثل نمودار علت و معلول)

۲. منصفانه و بی‌طرف (Fair & Impartial)
* رفتار یکسان با تمام کارکنان، صرف‌نظر از روابط شخصی
* ارزیابی عملکرد براساس معیارهای شفاف و از پیش تعیین شده
* پرهیز از سوگیری‌های شناختی (مثل جانبداری از افراد مشابه خود)



* مستندسازی اقدامات (گفتگوها، اختراعات، برنامه‌های بهبود)

* هماهنگی با بخش منابع انسانی (HR) برای رعایت رویه‌های قانونی

۷. حل مسئله‌گرا (Solution-Oriented)

* تمرکز بر یافتن راه‌حل‌های عملی، به جای سرزنش افراد

* سرمایه‌گذاری روی توسعه توانمندی‌های کارکنان (آموزش، مربیگری)

* تشویق به یادگیری از اشتباهات

۸. انعطاف‌پذیر و زمینه‌آگاه (Context-Aware)

* درک تفاوت‌های فردی و موقعیتی کارکنان (نیازها، انگیزه‌ها، چالش‌ها)

* تطبیق سبک رهبری با شرایط (مثلاً: حمایتگر در بحران‌های شخصی، قاطع در موارد نقض قوانین)
مثال عملی: «مدیریت کارمند ناهماهنگ» با رویکرد حرفه‌ای

رویکرد غیرحرفه‌ای | رویکرد حرفه‌ای |

گفتگو در جمع با لحن تحقیرآمیز: «همیشه پروژه‌ها رو خراب می‌کنی!» | گفتگوی خصوصی با تمرکز بر رفتار: «تحویل

پروژه X با دوهفته تأخیر بود؛ علت چیه؟» |

| اخطار شفاهی بدون ثبت مستندات | ثبت دقیق گفتگوها و برنامه بهبود در پرونده پرسنلی |

| تصمیم‌گیری براساس «حس» یا رابطه شخصی | ارزیابی براساس داده‌های عملکرد و شواهد مکتوب |

| تهدید به اخراج، بدون فرصت بهبود | تدوین برنامه SMART با حمایت آموزشی و زمان کافی |

| پنهان کردن مشکل از منابع انسانی | مشورت با HR برای رعایت فرایندهای قانونی و دریافت راهکار |

چرا رویکرد حرفه‌ای حیاتی است؟

- اعتماد سازمانی را افزایش می‌دهد: کارکنان به مدیران منصف و شفاف اعتماد می‌کنند.

- ریسک قانونی را کاهش می‌دهد: مستندسازی و رعایت قوانین، از شکایت‌های کاری جلوگیری می‌کند.

- عملکرد تیم را بهینه می‌کند: تمرکز بر حل مسئله به جای تنش‌های شخصی.

- اعتبار مدیر را حفظ می‌کند: رفتار حرفه‌ای، احترام همتایان و مافوق را جلب می‌کند.

به بیان ساده، رویکرد حرفه‌ای یعنی مدیریت «انسان‌محور»، اما نه «احساس‌محور»؛ ترکیبی از دانش، انصاف، شفافیت و مسئولیت‌پذیری که منافع فرد، تیم و سازمان را همسو می‌کند.

وظیفه مدیر در مواجهه با کارمندی که «هماهنگ نیست» (یعنی با اهداف تیم، فرهنگ سازمانی، دستورالعمل‌ها یا انتظارات شغلی همسو نیست)، بسیار حیاتی است و به اقدام حرفه‌ای و چندبعدی نیاز دارد. در این جا مراحل و اقدامات کلیدی که مدیر باید انجام

دهد، آورده شده است:

۱. تشخیص دقیق مشکل (نه قضاوت زودهنگام)

* درک ریشه‌ای: ابتدا مشخص کنید «هماهنگ نبودن» دقیقاً یعنی چه؟ (مثال: رعایت نکردن ضرب‌الاجل‌ها، مقاومت در برابر تغییر، رفتارهای مخرب تیمی، منطبق نبودن با ارزش‌های شرکت، ضعف مهارتی)
* جمع‌آوری داده: شواهد عینی جمع‌آوری کنید (مثال: گزارش‌های پروژه، بازخورد همکاران، مستندات تخلف).
از کلی‌گویی پرهیز کنید.

* ارزیابی تأثیر: این رفتار چقدر بر عملکرد تیم، پروژه‌ها یا روحیه دیگران تأثیر منفی می‌گذارد؟

۲. برقراری گفتگوی صادقانه و سازنده

* ملاقات خصوصی: در محیطی امن و بدون وقفه با کارمند صحبت کنید.

* تمرکز بر رفتار/ نتایج: به جای برجسب‌زنی («تو بی‌انضباطی!»)، روی رفتارهای خاص و پیامدهای عینی تمرکز کنید («پروژه X با تأخیر دوهفته‌ای تحویل داده شد و باعث شد قرارداد مشتری به خطر بیفتد»).

* گوش دادن فعال: با دقت به توضیحات کارمند گوش دهید. شاید مسائل پنهانی وجود دارد (مشکل شخصی، ابهام در نقش، نیاز به آموزش، درک نکردن اولویت ها).
* انتظارات شفاف: انتظارات شغلی، اهداف تیم و ارزش های سازمان را دوباره و به وضوح بیان کنید.

۳. کشف علل و همکاری در یافتن راه حل

* پرسشگری: بپرسید «چه چیزی باعث این چالش شده؟» یا «برای بهبود این وضعیت به چه حمایتی نیاز داری؟» عوامل احتمالی:

- ابهام نقش: آیا کارمند دقیقاً می داند چه انتظاری از او می رود؟

- ضعف مهارت/آموزش: آیا دانش یا توانایی لازم را دارد؟

- مشکل انگیزشی: آیا انگیزه اش را از دست داده است؟ چرا؟

- مشکل شخصی: آیا مسائل خارج از کار بر عملکردش تأثیر گذاشته است؟ (با احتیاط و حفظ حریم خصوصی).

- متناسب نبودن فرهنگی: آیا ارزش های فرد با سازمان در تعارض اساسی است؟

- مشکل در ارتباطات یا منابع: آیا ابزار یا اطلاعات لازم را دریافت نمی کند؟

* تدوین برنامه بهبود: با مشارکت کارمند، یک برنامه عملیاتی مشخص، قابل اندازه گیری، دارای زمان بندی (SMART) ایجاد کنید. مثال: «تا دوهفته دیگر، دوره آموزشی Y را تکمیل کن»، «از این پس، گزارش پیشرفت هفتگی را هر جمعه ارسال کن».

۴. ارائه حمایت و منابع لازم

* آموزش و مربیگری (Coaching): دوره های آموزشی، جلسات منتورینگ یا هدایت عملی ارائه دهید.

* تخصیص منابع: ابزارها، دسترسی ها یا حمایت های مورد نیاز را فراهم کنید.

* بررسی دوره ای: جلسات منظم (مثلاً هفتگی/دوهفته ای) برای بررسی پیشرفت برنامه بهبود برگزار کنید. بازخورد صادقانه و سازنده بدهید.

۵. اعمال پیامدهای متناسب (در صورت بهبود نیافتن)

* ثبت مستندات: تمام مراحل (گفتگوها، برنامه بهبود، پیشرفت/پیشرفت نکردن) را دقیق ثبت کنید.

* تدریج در اقدامات انضباطی:

- تذکر شفاهی رسمی (ثبت شده)

- اخطار کتبی (با ذکر دقیق مشکل، انتظارات و پیامدهای بهبود نیافتگی)

- اقدامات شدیدتر: تعلیق، کاهش پاداش، تغییر نقش - عدالت رویه ای: روند انضباطی باید عادلانه، مستند و مطابق قوانین کار و مقررات شرکت باشد.

۶. تصمیم دشوار: پایان همکاری (به عنوان آخرین راهکار)

* اگر تمام مراحل حمایت و اقدامات انضباطی انجام شد و بهبودی حاصل نشد یا رفتار کارمند تخریبگر جدی (مثل نقض اخلاق حرفه ای، آزار دیگران) بود، اخراج ممکن است ضروری باشد.

* این تصمیم باید براساس مستندات قوی، با مشورت منابع انسانی و رعایت کامل قوانین باشد.

اصول کلیدی که مدیر باید رعایت کند

انصاف و بی طرفی: با همه کارکنان منصفانه رفتار کنید.

شفافیت: در انتظارات و بازخوردها شفاف باشید.

احترام: حتی در شرایط دشوار، حرمت انسانی کارمند را حفظ کنید.

مسئولیت پذیری: مدیر، مسئول عملکرد تیم است و باید برای اصلاح وضعیت اقدام کند.

تمرکز بر راه حل: هدف نهایی، بهبود عملکرد و حفظ هماهنگی تیم است، نه تنبیه.

مشاوره با منابع انسانی: همواره از متخصصان HR برای راهنمایی و رعایت رویه ها کمک بگیرید.

به طور خلاصه، وظیفه مدیر فقط شناسایی مشکل نیست، بلکه تشخیص ریشه ای، گفتگوی سازنده، ارائه حمایت هدفمند، نظارت بر بهبود، اعمال پیامدهای عادلانه در صورت لزوم و در نهایت، اتخاذ تصمیم سخت برای حفظ سلامت تیم و سازمان در صورت تغییر نکردن است. رویکرد باید حرفه ای، مبتنی بر شواهد و انسان محور باشد.





مراسم سالگرد ارتحال ملکوتی
رهبر کبیر انقلاب



- 

- 12**

-

A group of ten children, dressed in traditional Indian attire, stand in a line on a grassy field. Each child holds a large, colorful balloon in their right hand. The balloons are in various colors: blue, red, green, yellow, and orange. In the background, a city skyline with several tall buildings is visible under a clear sky. The overall scene is bright and cheerful, representing the 'Children of the World' mentioned in the text.

- 

- در این جهان مدرن، رمز و معنیت روشن است؛ رشد مداوم، بهبود مستمر، تعهد به بهترشدن، سفر آذربایجان غربی به روایت تصویر مشکلات نامه‌های اداری، بوی خوشی دوست، اعتماد به نفس خود به میزان مورد نیاز بالا و غیره، عکس نوشت، خدا حافظی اگر شخص ناشهری بودید، یک روز از زندگی خود را چگونه می‌گذرانید؟، چند راه برای گذراندن درس از نوشتن «ناحور و ماهیگیر» ۵ فایده کتاب خواندن بر سلامت و تندرستی، وقتی به سفر می‌روم، یادگارهای علمی برای بهبود عملکرد کارکنان، اخصای مدیران سازمانی