



مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد سال نو ۱۴۰۰ را به کارکنان تبریک گفت

پیام تبریک مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد به مناسبت روز جمهوری اسلامی ایران

بازدید نوروزی معاون رئیس جمهور و ریاست عالی بنیاد شهید و امور ایثارگران از صندوق قرض الحسنه شاهد

رئیس هیئت امناء صندوق قرض الحسنه شاهد منصوب شد

تبریک مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد بخاطر فرارسیدن ماه مبارک رمضان

کمک مومنانه ۱ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریالی صندوق قرض الحسنه شاهد به ایثارگران در نوروز ۱۴۰۰



بایسته ها و دانسته های شغلی



توریسم و جاذبه توریستی



اخبار و اطلاعات



معرفی سرمایه انسانی



شوق خدمت رسانی با عزت افتخار ماست



صندوق قرض الحسنه شاهد

به نام خدا



صندوق قرض الحسنه شاهد

ماهنامه طلوع حسنه شاهد
سال دوم، شماره نوزدهم
فروردین ماه ۱۴۰۰



صاحب امتیاز

صندوق قرض الحسنه شاهد

مدیر مسئول

دکتر اسلام کریمی

سر دبیر

دکتر مجتبی عباسی قادی

دبیر اجرایی

دکتر سمیه قاسم پور

هیئت تحریریه این شماره

رضا شابهاری

دکتر سمیه قاسم پور

رویا امیدوار

دکتر مجتبی عباسی قادی

نصرت الله قویدل

میلاد ربیع زاده

ویراستار

کبری سلیمانی پیشه‌وری

گرافیک

حمیدرضا احمدی

ناشر

مجمع چاپ کوثر

نشانی

تهران، خیابان گاندی

خیابان بیست و یکم، پلاک دوم

صندوق قرض الحسنه شاهد

کدپستی

۱۵۱۷۸۶۴۸۱۱

تلفن

۸۸۶۴۴۲۷۴، ۸۸۶۷۲۷۰۱

داخلی: ۲۰۶، ۲۱۰، ۲۱۳ و ۲۱۲

دورنگار

۶۶۴۶۷۵۲۹

toulohasanehshahed@gmail.com

@toulohasanehshahed

۰۹۰۲۰۲۴۵۱۰۰



۱۱

آموزش و پژوهش



۸

اخبار و اطلاع رسانی



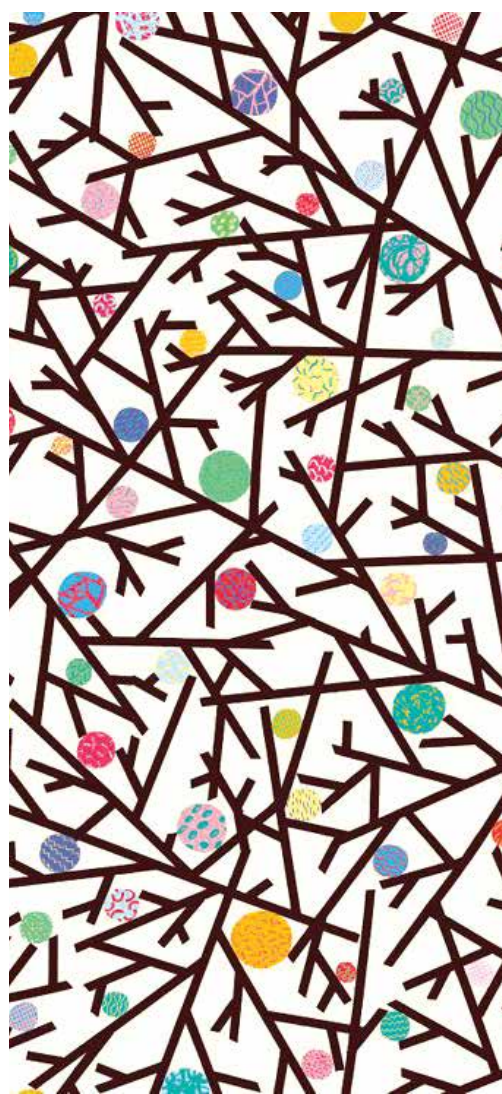
فهرست مطالب

۶

سخن مدیر مسئول

۷

سخن سردبیر





۴۳

جاذبه‌های گردشگری استان تهران

۵۴

برترین‌های دانش‌آموزی



۲۶

معرفی سرمایه‌های انسانی



۳۵

موضوعات فرهنگی



با سلام و احترام به تمامی همکاران خانواده صندوق
قرض الحسنه شاهد

در ابتدا فرارسیدن بهار طبیعت و آغاز سال ۱۴۰۰ شمسی که یادآور روزهای نو شدن و نیز جشن باستانی نوروز در سرزمین کهن ایران عزیزمان می باشد را به همه ملت ایران به ویژه خانواده های معظم و معزز شاهد و ایثارگر که آرامش کنونی کشور مرهون از خود گذشتگی و جانفشانی فرزندان آنهاست تبریک و تهنیت عرض نموده و از درگاه ایزد منان سالی مملو از سلامتی، موفقیت و به روزی برای همگان خاصه همکاران خانواده بزرگ صندوق قرض الحسنه شاهد مسئلت می نمایم. سالی که گذشت برای حافظه تاریخی ملت عزیزمان سرشار از حوادثی تلخ و شیرین بوده است. از جمله حوادث تلخی که همچنان نیز با آن دست به گریبان هستیم؛ بیماری منحوس کرونا می باشد. امید که با تدابیر و اولویت بندی هایی که از سوی مسئولین ذیربط در وزارت بهداشت و درمان نسبت به واکسیناسیون گروه های مختلف جامعه که مقرر گردید در سال جاری به صورت مرحله ای اجرا شود؛ در ریشه کن کردن این ویروس موثر واقع شود.

علاوه بر آن، در سال قبل همچون سنوات گذشته برنامه ها و اقدامات تحولی مثبتی در فرایند خدمات دهی به اعضای گرانقدر شاهد و ایثارگر صندوق در دستور کار مدیریت و همکاران قرار گرفته است که از جمله آنان می توان به افزایش سقف وام از ۲۰ به ۳۰ میلیون تومان، اینترنت بانک، استعلام آنلاین وام ها، راه اندازی پیک خدمت، احصای نیازهای اعضا، برگزاری دوره های آموزشی متنوع حسب نیازسنجی توسعه فردی و شغلی پرسنل، انجام فعالیت های مختلف پژوهشی، انجام فعالیت های فرهنگی اثربخش، انجام اقدامات مرتبط با مسئولیت اجتماعی صندوق و... اشاره کرد.

امید که در سال جدید نیز در سایه الطاف الهی و عملکرد مسئولانه یکایک همکاران گرانقدر صندوق در سطح کشور بتوانیم برنامه ها و اقدامات اثربخشی را آن گونه که در شأن و درخور اعضای شاهد و ایثارگر صندوق می باشد؛ رقم بزنیم و روز به روز شاهد رشد کیفیت خدمات دهی مطلوب به این عزیزان باشیم. ان شاء الله





با سلام و عرض احترام خدمت تمامی همکاران صندوق قرض الحسنه شاهد؛ اینجانب نیز بهار طبیعت و نوروز باستانی را به یکایک همکاران گرامی خانواده بزرگ صندوق تبریک، تهنیت و شادباش عرض نموده و از خداوند متعال برای همگی صحت و سلامتی، موفقیت و بهترین‌ها را آرزو مندم.

سال ۱۳۹۹ با تمامی حوادث تلخ و شیرین، خوشی و ناخوشی‌ها، میلاد و مرگ‌ها، شکست و پیروزی‌ها و... گذشت. ویروس منحوس کرونا و تبعات انسانی، اقتصادی و اجتماعی آن به همه ما آموخت که زندگی به دمی وابسته است.

با کمال ناباوری افرادی به واسطه این ویروس منحوس از میان ما پر کشیدند که در وجود آنها زندگی به تمامی موج می‌زد و کسی رفتن آنها را باور نداشت. لذا زندگی را باید به تمامی زیست و با وجود تمامی خوشی‌ها و ناخوشی‌هایش همچون ابرمرد نیچه لبخند زد. در شماره اول ماهنامه طلوع حسنه شاهد در سال جاری (۱۴۰۰) از اطاله کلام خودداری می‌کنم و به این نکته بسنده می‌کنم که با توجه به دگرگونی‌های سریعی که امروزه در محیط کسب و کارهای مختلف از جمله خدمات مالی شاهد می‌باشیم؛ برای اینکه صندوق قرض الحسنه شاهد بتواند خود را با تغییرات محیطی سازگار و هماهنگ سازد؛ باید دیدی همه جانبه داشته باشد و ضمن تقویت و ارتقای سرمایه اجتماعی درون و برون سازمانی، به اعمال مدیریت دانش در راستای برخورد علمی و به کارگیری ایده‌های نوآورانه در فرایندهای کاری و سازمانی صندوق بپردازد. در این راستا، فعالیت‌های پژوهشی متنوعی برای سال جاری در دو بخش درون و برون سازمانی از سوی مدیریت طرح و برنامه، برنامه‌ریزی شده است که در سال جاری به عملیاتی نمودن آنها اقدام خواهیم نمود.

در نهایت سال گذشته شاهد تلاش خستگی‌ناپذیر همکاران گرامی در عرصه فرایند خدمات‌دهی به اعضای صندوق قرض الحسنه شاهد تا روزهای واپسین سال ۱۳۹۹ بوده‌ایم. امید که امسال نیز همچون سنوات گذشته با تعامل هم‌افزایی که بین تمامی همکاران محترم در واحدهای صف و ستاد وجود دارد؛ شاهد افزایش کیفیت خدمات‌دهی به اعضای ایثارگری صندوق قرض الحسنه شاهد و ارتقای سطح رضایت‌مندی آنان باشیم. ان‌شاءالله



پیام تبریک مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد به مناسبت سال نو



فرزندان آن هاست تبریک و تهنیت عرض نموده و از درگاه ایزد منان سالی مملو از سلامتی، موفقیت و بهروزی برای همگان مسئلت می‌نمایم.

اسلام کریمی
مدیرعامل

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق طی پیامی فرارسیدن سال ۱۴۰۰ شمسی را تبریک گفت.

متن پیام مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد به شرح ذیل است.

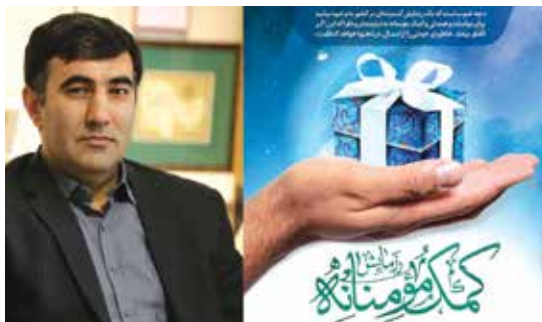
فصل بهار پیام آور روزهای نو شدن و یادآور جشن باستانی نوروز در سرزمین کهن ایران خبر از آغاز سال جدید می‌دهد.

نوروز باستانی برای ما ایرانیان یکی از اعیاد برجسته و جشنی ملی است که تمام اقوام در کنار هم آن را پاس می‌دارند.

بدینوسیله فرارسیدن بهار طبیعت و آغاز سال ۱۴۰۰ شمسی را به همه ملت ایران به ویژه خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر که آرامش کنونی کشور مرهون از خودگذشتگی

کمک مومنانه ۱ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریالی

صندوق قرض الحسنه شاهد به ایثارگران در نوروز ۱۴۰۰



در قالب کمک مومنانه، مبلغ ۱ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریال به ایثارگران کم برخوردار منتخب سراسر کشور اختصاص داد. وی افزود: صندوق قرض الحسنه شاهد در کنار عمل به وظایف قانونی، خود را ملزم به توجه ویژه به اقشار آسیب پذیر

صندوق قرض الحسنه شاهد در راستای مسئولیت‌های اجتماعی خود به عنوان اولین مرحله کمک‌های مومنانه در سال ۱۴۰۰ مصادف با سال نو مبلغ ۱ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریال به خانواده‌های ایثارگر کم برخوردار سراسر کشور اختصاص داد.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل صندوق با اعلام این خبر گفت: در راستای تدابیر مقام معظم رهبری مبنی بر مورد توجه قرار دادن معیشت و اقتصاد اقشار آسیب دیده در شرایط ناشی از شیوع ویروس کرونا و همچنین فرارسیدن سال نو، صندوق قرض الحسنه شاهد در ادامه عمل به مسئولیت‌های اجتماعی

و برنامه‌های فرهنگی زیادی در سطح جامعه بزرگ ایثارگری انجام داده است که با تاکیدات دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق این برنامه‌ها در سال ۱۴۰۰ نیز تداوم خواهد داشت.

جامعه بزرگ ایثار و شهادت کشور می‌داند و در همین راستا اقداماتی طی سال گذشته انجام داد که گزارش آن پیش‌تر اطلاع‌رسانی گردیده است. صندوق قرض الحسنه شاهد در سال گذشته به موازات انجام وظایف قانونی خود، اقدامات

پیام تبریک مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد به مناسبت روز جمهوری اسلامی ایران



شهادت و تبلور عشق، آرمان، اسلام خواهی، حق پرستی و باطل ستیزی است.

بدینوسیله فرارسیدن ۱۲ فروردین مصادف با روز جمهوری اسلامی ایران را محضر ملت شریف، بزرگ و شهیدپرور ایران اسلامی به ویژه خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو صندوق قرض الحسنه شاهد تبریک و تهنیت عرض می‌نمایم.

اسلام کریمی
مدیرعامل

مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد طی پیامی فرارسیدن ۱۲ فروردین مصادف با روز جمهوری اسلامی ایران را تبریک گفت.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق طی پیامی فرارسیدن ۱۲ فروردین ماه مصادف با روز جمهوری اسلامی ایران را تبریک گفت.

متن پیام تبریک مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد به شرح ذیل است.

جمهوری اسلامی ما جاوید است
دشمن ز حیات خویشتن نومید است
آن روز که عالم ز ستمگر خالی است
ما را و همه ستم‌کشان را عید است
دوازده فروردین، بهار انقلاب، روز شکفتن گل اسلام
بر شاخسار زمان و نویدبخش تجلی حق و حاکمیت نظام
اسلامی است.

دوازده فروردین عصاره یک تاریخ سراسر خون و

بازدید نوروژی معاون رئیس جمهور از صندوق قرض الحسنه شاهد



و کارکنان فرارسیدن سال نو را به ایشان تبریک گفتند. در این بازدید نوروژی، مهندس اوحدی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس بنیاد شهید و امور ایثارگران

مهندس سعید اوحدی معاون رئیس جمهور و رئیس بنیاد شهید و امور ایثارگران به مناسبت سال نو در محل صندوق قرض الحسنه شاهد حضور یافته و با مدیرعامل و کارکنان صندوق دیدار کردند.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، مهندس سعید اوحدی معاون رئیس جمهور و رئیس بنیاد شهید و امور ایثارگران ظهر امروز با حضور در ساختمان دفتر مرکزی صندوق، ضمن دیدار با مدیرعامل

برای کارکنان صندوق قرض الحسنه شاهد در سراسر کشور، خدمت به خانواده‌های شاهد و ایثارگران را توفیقی الهی دانست که تمامی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران در بخش‌های مختلف از جمله صندوق از آن بهره‌مند شده‌اند.

با همراهی دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق ضمن بازدید از بخش‌های مختلف، به دیدار و گفتگو با مدیران و کارکنان دفتر مرکزی صندوق قرض الحسنه شاهد پرداختند. معاون رییس جمهور در این دیدارها با تبریک سال نو و آرزوی سلامتی و موفقیت

رییس هیئت امنای صندوق قرض الحسنه شاهد منصوب شد



قرض الحسنه شاهد شد.

باقری هم اکنون مشاور مالی رییس بنیاد شهید و امور ایثارگران است.

طی حکمی از سوی معاون رییس جمهور و رییس بنیاد شهید و امور ایثارگران، رییس هیئت امنای صندوق قرض الحسنه شاهد منصوب شد.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، مهندس سعید اوحدی معاون رییس جمهور و رییس بنیاد شهید و امور ایثارگران با صدور حکمی محمود باقری مزید آبادی را به عنوان رییس هیئت امنای صندوق قرض الحسنه شاهد منصوب کرد.

براساس این حکم محمود باقری مزید آبادی جایگزین ملک محمد نجفی رییس پیشین هیئت امنای صندوق

مدیرعامل صندوق قرض الحسنه شاهد فرارسیدن ماه مبارک رمضان را تبریک گفت



نزول آیه‌های سبحانی و ارتباط ملک و ملکوت، ماه برچیده شدن بساط شیطانی از عرصه زندگی اولاد آدم بر تمامی مسلمانان جهان به ویژه هم وطنان عزیز در ایران اسلامی خاصه خانواده‌های معظم و معزز شاهد و ایثارگر عضو صندوق قرض الحسنه شاهد تبریک و تهنیت باد. اسلام کریمی

دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق قرض الحسنه شاهد طی پیامی فرارسیدن ماه مبارک رمضان را تبریک و تهنیت گفت.

به گزارش روابط عمومی صندوق قرض الحسنه شاهد، دکتر اسلام کریمی مدیرعامل و عضو هیئت مدیره صندوق با صدور پیامی فرارسیدن ماه میهمانی خداوند، ماه مبارک رمضان را تبریک و تهنیت گفت.

متن تبریک دکتر کریمی به شرح ذیل است.

ماه مبارک آمد، ای دوستان بشارت
کز سوی دوست ما راه‌دم رسد اشارت
آمد نوید رحمت، ای دل ز خواب برخیز
باشد که باقی عمر، جبران شود خسارت
حلول ماه مبارک رمضان، بهار قرآن، ماه عبادت‌های
عاشقانه، نیایش‌های عارفانه و بندگی خالصانه، ماه



نصرت الله قویدل

(رئیس منطقه خراسان شمالی)

مصاحبه‌کننده: رویا امیدوار

تجارب شغلی



تاریخ ۱۳۸۳/۱۰/۰۱ رسماً در استان خراسان بزرگ (مشهد مقدس) مشغول به کار شدم و با تفکیک خراسان بزرگ در تیرماه ۱۳۸۴ به استان خراسان جنوبی منتقل شدم که مدت ۳ سال تا تیرماه ۱۳۸۷ خدمت به جامعه ایثارگری در استان خراسان جنوبی را داشتم و در تیرماه ۱۳۸۷ که طرح جابه‌جایی معاونین اجرایی (رئیس منطقه) در کشور رقم خورد به استان گلستان منتقل شدم و به مدت ۵ سال توفیق خدمت به جامعه ایثارگری استان گلستان را داشتم.

در تیرماه ۱۳۹۲ با طرح بازگشت جابه‌جایی رؤسای مناطق به زادگاه خودمان استان خراسان شمالی منتقل شدم که به نظرم بیشترین جابه‌جایی استانی در بین همه همکاران کل کشور را داشتم و در حال حاضر به‌عنوان رئیس منطقه استان خراسان شمالی مشغول به خدمت رسانی به جامعه ایثارگری هستم.

لطفاً ضمن معرفی خود و تحصیلاتتان بفرمائید از

چه زمانی در صندوق و چگونه مشغول شدید؟

اینجانب نصرت اله قویدل فرزند شهید حسن قویدل متولد ۴ تیرماه ۱۳۵۵ در یک خانواده متدین و پرجمعیت ۸ نفری به دنیا آمدم مدارک تحصیلی اینجانب دیپلم ریاضی و فیزیک، لیسانس حسابداری و فوق لیسانس مدیریت دولتی مالی دارم.

قبل از استخدام در صندوق قرض الحسنه شاهد به شکل پاره وقت در شرکت مخابرات شهرستان شیروان و سپس در واحد فرهنگی و پژوهشی بنیاد شهید و امور ایثارگران آن هم به شکل پاره وقت مشغول به کار بودم که اعلام نمودند صندوق قرض الحسنه شاهد استخدامی دارد و با مراجعه اینجانب به دفتر مرکزی صندوق قرض الحسنه شاهد در تهران و سپس معرفی به استان خراسان بزرگ به مرکزیت مشهد مقدس در

چه فرایندهای کاری از خدمات دهی صندوق در حیطه کاری شما انجام می‌گیرد؟

فرایندهای متعددی همانند سایر استان‌ها در این استان انجام می‌گیرد که در ذیل به برخی از مهمترین آن‌ها به صورت مختصر اشاره می‌شود.

۱. ایجاد عضویت جدید و مکاتبه با دفتر مرکزی جهت تایید
۲. بررسی و تایید وام‌های ارسال شده از شهرستان‌های تابعه
۳. مکاتبه با دفتر مرکزی در خصوص وام‌های موردی تسویه زود هنگام
۴. ثبت فوت اعضا متوفی در سیستم صندوق جهت ارسال مانده بدهی اعضا متوفی به شرکت بیمه مربوطه
۵. ثبت عودت مانده حق عضویت اعضا متوفی به وارث با اخذ مدارک انحصار وراثت و مدارک مربوط به وارثین
۶. ثبت عودت موجودی پس انداز اعضا انصرافی
۷. ارسال و پرداخت حق بیمه کارکنان این منطقه به سازمان تامین اجتماعی و مکاتبه با دفتر مرکزی
۸. ارسال صورت وضعیت کارکنان و بانکداران اجرایی شهرستان‌های تابعه به دفتر مرکزی
۹. پیگیری اقساط معوقه (قطع حقوق اعضا)
۱۰. تهیه دستورالعمل‌ها و آئین‌نامه‌های مرتبط با واحد مربوطه و پیشنهاد به مدیر واحد مربوطه
۱۱. گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط به پست سازمانی طبق نظام آموزشی صندوق شاهد
۱۲. انجام سایر وظایف مرتبط با پست اینجانب

حساسیت‌ها و الزاماتی که در حیطه کاری شما مهم هستند و پرسنل زیردست و سایر همکارانتان باید بدانند را تشریح کنید؟

با توجه به اینکه حیطه کاری صندوق مالی است بنابراین در بحث مالی دقت و صحت اطلاعات اعضا جهت پرداخت تسهیلات اعطائی مورد اهمیت قرار دارد و از طرفی توجه و مراقبت از مشتری برای هر سازمان مهم است میزان رضایت مندی مشتری موفقیت یا شکست فعالیت هر سازمان را تعیین می‌کند بنابراین

جلب رضایت مشتری باید نخستین هدف صندوق شاهد باشد با توجه به این که افتخار خدمت رسانی به بهترین بندگان خداوند را داریم باید نهایت تواضع و فروتنی را داشته باشیم، رفتار کارکنان (روش برخورد با مشتری)، آراستگی کارکنان و حفظ آرامش کارکنان کلید موفقیت و رضایت مندی مشتریان به حساب می‌آید بنابراین صندوق شاهد فرهنگ خلاقیت و نوآوری را برای کارکنان خود فراهم نماید تا بتوانند به سرعت در برابر تغییراتی که در سلیقه مشتریان روی می‌دهد از خود واکنش نشان دهند و نوع خدمات و کیفیت خدمات به مشتری طبق وعده با درستی و اطمینان ارائه گردد.

اگر بخواهید عملکرد صندوق را در بخش‌های مختلف آسیب‌شناسی کنید به چه مواردی اشاره می‌کنید و چه پیشنهادهایی ارائه می‌کنید؟

هر سازمانی نقاط قوت و ضعف‌هایی دارد که باید برای پیشرفت ضعف‌ها را کاهش و نقاط قوت را افزایش دهیم به نظر بنده با شیوع ویروس کرونا در سطح کشور در این میان جانبازان هشت سال دفاع مقدس و مدافعین حرم و بالخصوص جانبازان شیمیایی و والدین محترم شهدا که سن بالای ۶۵ سال دارند جزء گروه‌های پرخطر محسوب می‌گردد بیشتر دچار مرگ و میر کرونا هستند و بطور متوسط میانگین سن اعضا صندوق بالای ۶۰ سال می‌باشند بنابراین با کاهش اعضا صندوق در سال‌های آتی خواهیم شد که باعث خروج منابع مالی صندوق می‌گردد بنابراین پیشنهاد می‌گردد عضوگیری جدید جایگزین شود تا با مشکل کاهش منابع مواجه نشویم که انشاء الله با پیگیری‌های مدیرعامل محترم جناب آقای دکتر کریمی جهت افزایش اعضا و مهیا شدن شرایط صندوق جهت تبدیل به بانک قرض الحسنه شاهد باشیم.

در این سال‌هایی که در صندوق مشغول بودید چه تجارب کاری ارزشمندی کسب کردید لطفاً با همکاران به اشتراک بگذارید؟

در خصوص تجربه شغلی با موانع و مشکلات زیادی مواجه شدیم به نظرم بیشترین جابه‌جایی استانی در



بین همه همکاران کل کشور را داشتم (خراسان رضوی، خراسان جنوبی، استان گلستان، خراسان شمالی) بنابراین تجربه کاری متفاوتی با مدیران در استان های مختلف با فرهنگ های متفاوت تجربه کردیم که مهم ترین آن تکریم و ارتباط خوب و مؤثر می باشد. صحبتی که با همه همکاران محترم صندوق شاهد می توانم داشته باشم جهت پیشرفت صندوق خصوصاً در علم و دانش به همدیگر کمک کنیم دانش مثل آب زلال می ماند و آب زمانی که به چرخش در می آید و در شکل های مختلف جریان پیدا می کند زندگی ایجاد می کند و محیط کاری که برای افرادش آموزش و یادگیری به همراه دارد، دوست داشتنی می شود و با یک تغییر کوچک و یک نگرش ساده و رفتار خوب محل کار دلچسب تری می سازیم.

به عنوان سوال پایانی چه پیشنهادهایی برای بهره‌وری صندوق دارید؟
در سال های اخیر با زحمات مدیرعامل محترم و عوامل

اجرایی اقدامات مثبتی انجام شده است و به نظر بنده ارتقای شغلی و ایجاد امنیت شغلی کارکنان ایجاد انگیزه در صندوق می نماید که باعث افزایش رضایت مندی می گردد. برای بهره‌وری بیشتر صندوق شاهد بایستی به چشم انداز آتی صندوق توجه کنیم پیشنهاد ما جهت افزایش اعضا و تامین منابع مالی در سال های آتی تمام جانبازان و ایثارگران هشت سال دفاع مقدس و مدافعین حرم که رشادت ها، فداکاری ها و از خودگذشتگی نمودند و منسوبین شهدا عضو صندوق گردند که انشاءالله با پیگیری های مدیرعامل محترم جناب آقای دکتر کریمی جهت افزایش اعضا و مهیا شدن شرایط صندوق جهت تبدیل به بانک قرض الحسنه شاهد باشیم. و در آخر: بدانید که شهیدان مردان بزرگ و بلند همتی بوده اند که در راه ایمان خود و برای رضای خدا و تأمین سعادت مردم از جان خود گذشتند و پیامشان به من و شما این است که مبدا به این دنیای پوچ و فریبنده دل ببندید و اسیر دام و دانه دنیا شوید.

رهبری تحول آفرین: تعاریف، ویژگی‌ها و ابعاد

مجتبی عباسی قادی



که بیان می‌دارد، رهبران، سازمان را از طریق دیدگاه‌ها، ارتباطات و توانایی برای ایجاد تعهد متحول می‌نمایند. در واقع رهبری تحول آفرین یک دیدگاه رهبری است که تشریح می‌کند چگونه رهبران تیم‌ها یا سازمان‌ها را با ایجاد ارتباطات و مدل سازی دیدگاه‌ها تغییر می‌دهند و به کارکنان در راستای تلاش جهت دستیابی به اهداف امید می‌بخشند.

مدل رهبری تحول آفرین-مبادله‌ای طراحی شده توسط بس^۱ (۱۹۸۵) و عملیاتی شده از سوی بس و آولیو^۲ (۱۹۹۵) می‌باشد.

جیمز مک گریگور برنز^۳ (۱۹۷۸) اولین کسی بود که در کتاب خود با نام "رهبری" اصطلاحات رهبری مبادله‌ای و تحول آفرین را به کار برد. این اصطلاحات به سرعت در حوزه‌های مدیریت سازمانی به کار گرفته شد. برنز (۱۹۷۸) اولین بار، بین رهبران تحول آفرین و مبادله‌ای تمایز قایل شد. رهبران تحول آفرین نیازها و انگیزه‌های پیروان را بالا برده و باعث تغییر برجسته در افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها می‌شوند. رهبران مبادله‌ای نیازهای فعلی زیردستان را نشانه رفته و توجه زیادی به تهاثر دارند (پاداش به ازای عملکرد، حمایت دو جانبه و داد و ستدهای دو طرفه).

علم مدیریت در حکم يك حوزه مدرن از معرفت بشری از مجموع عوامل مؤثر بر موفقیت سازمان، بر نقش مدیران و رهبران بسیار تأکید می‌ورزد. رهبری یکی از فرآیندهای اصلی هر سازمان محسوب می‌گردد و بهره‌وری سازمان به شیوه‌های رهبری مدیران آن متکی است. مطالعات متعدد حاکی از آن هستند که هر سازمان برای نیل به اهداف، شیوه خاصی از رهبری و مدیریت را لازم دارد. امروزه هر چه به سمت آینده حرکت می‌کنیم با توجه به تغییرات سریع و پیچیده تر شدن محیط و اداره سازمان‌ها و بنگاه‌ها، رهبران سازمان‌ها با مشکلات غیر قابل پیش‌بینی روبه‌رو شده‌اند که انعطاف‌پذیری بالای آن‌ها را در رفع مشکلات و مواجهه با محیط پرتلاطم پیرامون سازمان‌ها می‌طلبد.

دانشمندان مدیریت یک توافق کلی در تعریف رهبری با هم دیگر ندارند. اما می‌توان تعریف محافظه کارانه زیر را از رهبری ارائه داد: فرایند تاثیرگذاری و نفوذ در افراد و فراهم کردن محیطی برای آن‌ها تا بتوانند به اهداف تیم یا سازمان دست یابند. قابل ذکر است که دانشمندان مدیریت دیدگاه‌های مختلفی از رهبری را مورد تحقیق قرار داده‌اند. برخی از آن‌ها بر روی خصائص و ویژگی‌های مورد نیاز رهبران ارشد پرداخته‌اند؛ در حالی که برخی دیگر بر روی رفتارهای رهبری تأکید داشته‌اند.

دیدگاه بسیار مشهور دیگر، رهبری تحول آفرین است

1- Bass

2- Avolio

3- Mc Gregore Burns

ریشه پارادایم رهبری تحول آفرین به قرن شانزدهم، زمانی که تحقیقاتی در مورد پادشاه توسط ماکیاول صورت پذیرفت برمی گردد. ماکیاول ویژگی‌ها و رفتار رهبران را برای توسعه نظریه رهبری در درون ساختار فئودالی انگلستان مطالعه کرد؛ از نظری، رهبر کسی است که برای به دست آوردن اهداف متعالی، دیگران را جهت داده و حمایت می‌کند. در اوایل قرن نوزدهم، ماکس وبر^۱ تعریفی مشابه ماکیاول از رهبری بیان کرد؛ وی رهبری را به عنوان منبع نفوذ در دیگران قلمداد کرد. ویژگی‌های شخصیتی که وبر مورد حمایت و تأکید قرار داده بود کاریزما نامیده می‌شد. وبر واژه «کاریزما» را از ردولف سوهم به رعایت گرفته و در تعریف آن چنین می‌گوید: «کیفیت استثنایی شخصی است که به نظر می‌رسد دارای قدرت فوق طبیعی، فوق بشری یا دست کم غیرعادی باشد که شخص به واسطه آن مقدر و سرنوشت ساز جلوه می‌کند، به گونه ای افراد گرد او جمع می‌شوند و اطاعت از او را وظیفه خود می‌دانند». توصیف کاریزما دقیقاً به نفوذ و برانگیختن پیروان و ایجاد یک بصیرت و بینش در آنان بستگی دارد که به عنوان یکی از عناصر کلیدی رهبری تحول آفرین به شمار می‌آید.

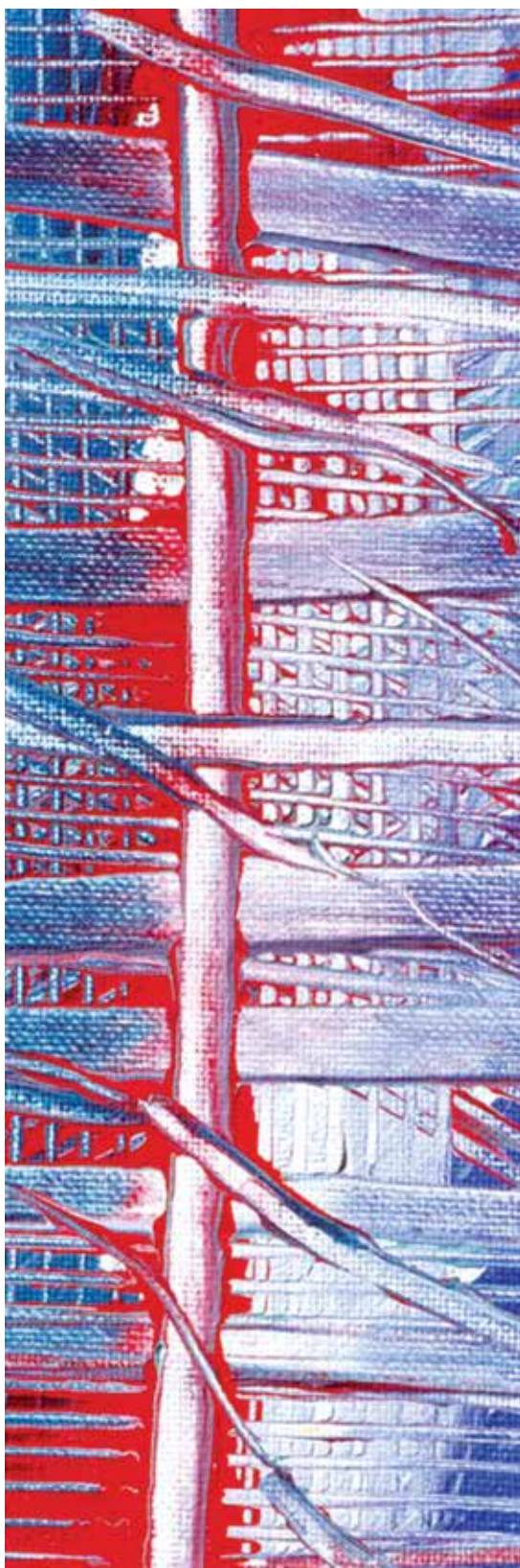
رهبری تحول آفرین فرایند نفوذ آگاهانه در افراد یا گروه‌ها برای ایجاد تغییر و تحول ناپیوسته در وضع موجود و کارکردهای سازمان به عنوان یک کل تعریف است. رهبران تحول گرا پیروان را به سطوح بالاتری از انگیزش و اخلاق سوق می‌دهند. رهبری تحول آفرین نوعی رهبری توأم با فرهنگندی و الهام بخشی است که زیردستان را به طور ذهنی ترغیب کرده و قدرت حل مساله و چالش پذیری را در آن‌ها افزایش می‌دهد.

بوئینک^۲ (۲۰۰۳) بیان می‌دارد که بر اساس نظریه رهبری تحول آفرین، یک رهبر، نیازمند استفاده از بازیگران داخلی جهت انجام وظایف لازم برای سازمان است تا به اهداف مطلوبش دست یابد. در این راستا، هدف رهبری تحول آفرین آن است که اطمینان یابد مسیر رسیدن به هدف، به وضوح از سوی بازیگران داخلی درک شده است، موانع بالقوه درون سیستم را برطرف می‌کند و بازیگران را



1- Max Weber

2- Boenke



در رسیدن به اهداف ازپیش تعیین شده ترغیب می‌نماید. رهبر تحول آفرین کسی است که به منظور تقویت عملکرد کارکنان و سازمان، رابطه مثبتی با زیردستان برقرار می‌کند، کارکنان را تشویق می‌کند که از نیازهای شخصی فراتر رفته و در راستای تمایلات گروه و سازمان کار کنند. رهبران تحول آفرین زیردستان خود را بر می‌انگیزاند تا آنچه را در توان دارند انجام دهند.

رهبر تحول آفرین، چشم انداز آینده را تعیین می‌کند و به پیروان الهام می‌بخشد. آن‌ها دارای توان با ظرفیت لازم هستند و رهبر می‌تواند در آن‌ها ایجاد انگیزه نماید، به فرهنگ سازمانی شکل بدهد و برای تحول سازمانی جوی مساعد خلق نماید. رهبر تحول آفرین می‌تواند نوآوری کند و سازمان را تغییر دهد. در حقیقت با توجه به ترغیب‌ها و تشویق‌ها و تحریکات ذهنی که توسط رهبران تحول آفرین بر روی پیروان صورت می‌گیرد، آنان وضع موجود را به چالش کشیده و برای برآورده ساختن اهداف و بهبود و بازسازی سازمان، روشهای نو و پیشرفته را جایگزین روشهای سنتی حل مسئله می‌نمایند.

رهبر تحولی بینشی از اهداف مهم سازمان را با یک روش صحیح توسعه داده و تلاش می‌کند این بینش را با کارکنان به اشتراک بگذارد. از این منظر بس رهبری تحول آفرین را فرایند ایجاد تعهد به اهداف سازمانی و توانمند ساختن پیروان جهت به تحقق رساندن اهداف بیان می‌نماید. رهبری تحول آفرین، در جستجوی اتصال میان علایق فردی و جمعی است تا از این طریق به زیردستان اجازه دهد برای اهداف متعالی تلاش کنند. بدین گونه رهبران تحول آفرین قادر به متحد کردن پیروان با توجه به توانایی شان در تغییر اهداف و اعتقادات پیروان هستند. آنان ارزش‌ها و نگرش‌های جاری سازمان را ایستای نمی‌دانند، بلکه در جستجوی تغییر و تحول در راستای اهداف و مأموریت سازمان متناسب با شرایط محیطی می‌باشند.

رهبری تحول آفرین برای عملی شدن به تعبیر بس و آوولیو (۱۹۹۵) به چهار مؤلفه که به عنوان عناصر تشکیل دهنده این نظریه نیز شناخته شده‌اند نیاز دارد. این مؤلفه‌ها عبارتند از:

الف- نفوذ آرمانی^۱؛

در این حالت فرد، خصوصیات رهبر کاریزماتیک را دارد؛ مورد اعتماد و تحسین زیردستان است، زیردستان او را به عنوان یک الگو و مدل می شناسند و سعی می کنند که همانند او شوند.

نفوذ آرمانی شامل ویژگی های آرمانی و رفتارهای آرمانی است. القای افتخار و غرور به اعضا برای همکاری و مشارکت با رهبر و صرف نظر کردن از تمایلات فردی به خاطر گروه و فدا کردن منافع شخصی به خاطر منافع دیگران از بارزترین مشخصات و ویژگی های آرمانی یک رهبر به شمار می آید.

همچنین صحبت کردن درباره مهمترین ارزش ها و داشتن نوعی احساس قوی نسبت به هدف و توجه به نتایج معنوی و اخلاقی تصمیمها از مشخصه های رفتار آرمانی می باشد.

ب- انگیزش الهام بخش^۲: رهبر کارکنان را ترغیب

می کند تا به هدف و قابل دستیابی بودن آن با تلاش، باور پیدا کنند. به بیان دیگر، انگیزش الهام بخش را برانگیختن و بالا بردن انگیزه در پیروان به وسیله رهبران که با توسل به احساسات زیردستان صورت می پذیرد. انگیزش الهام بخش شامل صحبت خوش بینانه درباره آینده می باشد. در انگیزش الهام بخش رهبران یک تصویر و دید مشترک از آینده را برای پیروان ایجاد می کنند.

ج- ترغیب ذهنی^۳: رهبر به صورت ذهنی کارکنان را بر

می انگیزد. این رهبران پیروانشان را تشویق می کنند که در حل مسائل خلاقانه برخورد کنند و فروض بدیهی را مورد سؤال قرار دهند. از طریق ترغیب ذهنی، رهبری تحول آفرین می تواند باعث ارتقای توانایی پیروان برای فهم ماهیت سازمانی و مشکلاتی که با آن روبرو هستند بشود. آن ها پیروان را ترغیب می کنند که مشکلات را از زوایای مختلف مورد بررسی قرار دهند و فنون حل مسئله نوآورانه

را پیاده کنند. ترغیب ذهنی به عنوان ابزاری در دست رهبران تحول آفرین برای ایجاد سازمان های یادگیرنده شناخته شده است.

د- ملاحظات فردی^۴: توجه و ملاحظه فردی شامل

صرف وقت جهت آموزش و مربی گری است. رهبر نیازهای احساسی زیر دستان را برآورده می کند. این رهبران نیازهای افراد را تشخیص می دهند و به آن ها کمک می کنند تا مهارتهایی که برای رسیدن به هدف مشخص لازم دارند را پرورش دهند. این رهبران ممکن است زمان قابل ملاحظه ای را صرف پرورش دادن، آموزش و تعلیم کنند.

فهرست منابع:

- پارساییان، علی، اعرابی، سید محمد (۱۳۸۳)، رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه ها و کاربردها، جلد دوم، تهران، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.

- خباز یزدیها، ثمین. چناری، علیرضا (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین بربری تحول آفرین و تعهد و وفاداری سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱ تهران، نشریه علمی، پژوهشی و اطلاع رسانی مدیریت (ویژه نامه کنفرانس ملی فرهنگ سازمانی)، صص ۹۲-۹۰.

- شعبانی، علی. تقوی حسین (۱۳۹۰)، بررسی رابطه رهبری تحول آفرین با رفتار مدنی سازمانی در کتابخانه های دانشگاه تهران، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، سال ۴۵، شماره ۵۷، صص ۶۲-۳۹.

- ملانی، رباب. قجاوند، ابودر (۱۳۹۴)، نقش آفرینی رهبری استراتژیک در بهبود عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: صنعت برق استان اصفهان)، نوآوری های مدیریت آموزشی، سال ۱۰، شماره ۴، صص ۱۳۰-۱۱۷.

- وبر ماکس (۱۳۷۴)، اقتصاد و جامعه، مترجمین: عباس منوچهری، مهرداد ترابی نژاد، مصطفی عماد زاده تهران، انتشارت موسی.

- یعقوبی، نورمحمد. مقیمی، مجید. کیخا. عالمه (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال ۲، شماره ۴، صص ۹۶-۶۴.

1- Idealized Influence

2- Inspirational Motivation

3- Intellectual Stimulation

4- Individual Consideration

واکاوی انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و بنیاد شهید و امور ایثارگران

مدیریت طرح و برنامه

چکیده

پژوهش حاضر درصدد واکاوی انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و بنیاد شهید و امور ایثارگران بوده است. از این منظر داده‌های پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری نظری از روی ۵۰ عضو صندوق از ۲۵ استان گردآوری و به اشباع نظری رسیده و با استفاده از تحلیل مضمون مورد تحلیل قرار گرفته است. یافته‌های کیفی پژوهش حاضر نشان داد که بیشترین انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد عبارت از: افزایش سقف تسهیلات اعطایی و تنوع بخشی در تسهیلات اعطایی بوده است. علاوه بر آن انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی بنیاد شهید و امور ایثارگران عبارتند از: برنامه ریزی جهت اشتغال فرزندان ایثارگران و رسیدگی بیشتر به خانواده‌های شاهد و ایثارگر بوده است. به منظور اعتبارسنجی یافته‌های کیفی پژوهش حاضر از ارزیابی اعتبار به شیوه ارتباطی و به منظور پایایی سنجی از قابلیت تکرارپذیری و نیز قابلیت انتقال یا تعمیم‌پذیری استفاده شده است. واژگان کلیدی: انتظارات درک شده، اعضا، خدمات دهی، صندوق قرض الحسنه شاهد، بنیاد شهید و امور ایثارگران.

مقدمه

(۲۰۰۴)، "رضایت یک نگرش کلی مشتری نسبت به یک ارائه دهنده خدمات است، یا یک واکنش عاطفی به تفاوت بین آنچه که مشتریان پیش بینی می‌کنند و آنچه دریافت می‌کنند، در مورد تکمیل برخی از نیازها، اهداف یا امیال" (نقل از آنیگلو و زیگیری^۳، ۲۰۱۱: ۲۳۸). سنجش رضایت مشتری یا CSM^۴ یک ابزار اساسی برای نیل به مشتری مداری است. هدف از به کارگیری تکنیک سنجش رضایت مشتری نزدیک شدن به مشتری به عنوان مدار و محور تمامی فعالیت‌ها، اقدامات و تصمیمات سازمانی است؛ زیرا تمامی امکانات و منابع سازمان می‌بایست به طور مستقیم و غیرمستقیم برای خدمت به مشتری فراهم آید و به کار گرفته شوند. مشتری راضی تضمین کننده اهداف و سمت و سوی

خدمت، فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند که اساساً نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را در بر ندارد؛ نتیجه ممکن است محصول فیزیکی یا غیرمادی باشد (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴: ۱۹). خدمت، تولید منفعت اساساً ناملموس یا به خودی خود به عنوان یک محصول منفرد یا عنصری مهم از محصول ملموس است که بواسطه شکلی از مبادله، نیاز شناخته شده مشتری را برآورده می‌سازد (پالمر و کول^۱، ۱۹۹۵: ۳۴ نقل از روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۲۶۱). لذا رضایت مشتری با برآورد ساختن و یا فراتر رفتن از نیازهای مشتریان در رابط با خدمتی خاص به دست می‌آید. طبق گفته هانس مارک و آلبنسون^۲

3- Angelova & Zekiri

4- Customer Satisfacton Measurment

1- Palmer & Cole

2- Hansemark & Albinsson



حرکت سازمان‌های موفق و رشد یافته است. برنامه سنجش رضایت مشتری در اصل نوعی مکانیزم رسمی به منظور شناخت و نظریات و انتظارات مشتری برای بهبود امور و فرایندهاست. یک برنامه خوب سنجش رضایت مشتری چیزی بیش از اطلاعات صرف درباره انتظارات، ادراکات و توقعات مشتری راجع اهمیت ویژگی‌ها و عملکردها را ارائه می‌دهد (مجیدی‌نیا، ۱۳۸۲: ۴۶).

منظور از انتظارات، خواسته‌های مشتریان است؛ یعنی آنچه آن‌ها احساس می‌کنند که عرضه کننده خدمات بایستی ارائه نماید و ادراک به ارزشیابی مشتری از نحوه ارائه خدمت بر می‌گردد (روسیت و همکاران^۱، ۲۰۰۴ نقل از جنآبادی و همکاران و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۵۰). انتظارات نقش مهمی در شکل‌گیری رضایتمندی دارند. میزان اینکه یک محصول یا خدمات نیاز و میل مشتریان را برآورده کند؛ در ایجاد احساس رضایت از طریق اثر تأیید یا عدم تأیید می‌باشد، نقش مهمی ایفا می‌کند. مصرف کنندگان انتظار دارند که محصولات و خدمات با کیفیت عرضه شوند؛ بنابراین شرکت‌ها سعی می‌کنند محصولات و خدمات با کیفیت ارائه دهند. انتظارات اصطلاحاً برای شرکت‌ها اهمیت دارد؛ زیرا آن‌ها می‌خواهند بدانند که انتظارات مشتری چه هستند. اصطلاح «انتظارات» در ادبیات رضایت استفاده‌های متفاوتی دارد، که آن به عنوان یک پیش‌بینی ساخته شده توسط مصرف کننده در مورد آنچه که ممکن است؛ در جریان تبادل یا معامله رخ دهد، می‌باشد. به عقیده الیور (۱۹۸۱): «... انتظارات تعریف مشتریان از احتمال وقوع حوادث مثبت و منفی محسوب می‌شوند. اگر مصرف کننده در برخی از رفتارها دخالت داشته باشد». (آنیگلو و زیگیری^۲، ۲۰۱۱: ۲۳۸). کادوت، وودراف و جنکینز^۳ (۱۹۸۲) مطرح کرده‌اند که رضایت، اشاره به مقایسه انتظارات (سطح اطمینان) با آنچه که از نظر عملکرد (سطح انطباق) تجربه شده

دارد (ترونک و فاستر^۴، ۲۰۰۶ نقل از احمدی و همکاران، ۱۳۹۴: ۶۷). لذا برداشت مشتری از رضایت در چارچوب انتظارات وی شکل می‌گیرد؛ یعنی رضایت مندی مشتریان عبارتند از قضاوت میان انتظارات و برداشت‌ها. از اینرو تأکید می‌شود که باید فراتر از انتظارات مشتری در ارائه محصول و خدمات نگریسته شود (توکلی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۸۹).

لذا در این پژوهش منظور از انتظارات درک شده اعضا نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و بنیاد شهید و امور ایثارگران به میزان محقق شدن انتظارات (سطح اطمینان) خانواده‌ها در رابطه با خدمات دهی در عمل (سطح انطباق) راجع می‌باشد. اهمیت رضایت مشتری از آنجا ناشی می‌شود که مشتریان، مهم‌ترین عاملی هستند که در فرایند سازمانی نقش اساسی ایفا نموده و با رفتار و سیاست‌های خود بر

1- Ruset & et al

2- Angelova & Zekiri

3 -Woodruff & Jenkins

سرنوشت سازمان تأثیر می‌گذارند. مشتریان از مهم‌ترین عوامل محیطی هر سازمانی محسوب می‌شوند. از اینرو سازمان‌ها رضایت مشتری را سرمایه و ضامن فعالیت خود می‌دانند و ارائه خدمات مطلوب به مشتری را همواره سرلوحه تفکرات و برنامه ریزی‌های آنان است. صاحب نظران رضایت مدیریت، کسب رضایت مشتری را از مهم‌ترین وظایف و اولویت‌های مدیریت شرکت‌ها بر شمرده و لزوم پایبندی همیشگی و پایدار مدیران عالی به جلب رضایت مشتریان را پیش شرط اصلی موفقیت به حساب آورده‌اند (روستا و کریمی، ۱۳۹۶: ۱۷۳). بدین منظور سازمان باید فعالیت‌های خود را به نحوی سازماندهی نماید که بتواند هرآنچه بیشترین اهمیت را برای مشتریان دارد؛ به بهترین نحو ممکن انجام دهد. بنابراین با توجه به مطالب فوق، پژوهش حاضر درصدد واکاوی انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و بنیاد شهید و امور ایثارگران بوده است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از حیث ماهیت پژوهش در زمره مطالعات اکتشافی، از حیث نوع پژوهش، کاربردی، از حیث استراتژی پژوهش دارای استراتژی استقرایی و از حیث راهبرد پژوهش، کیفی و از نوع تحلیل مضمون بواسطه انجام مصاحبه نیمه استاندارد (نیمه ساخت یافته) قلمداد می‌گردد.

داده‌های پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری نظری از روی ۵۰ عضو صندوق از ۲۵ استان (مرکز، شهرستان و شهر) اعم از مردان و زنان گردآوری و به اشباع نظری رسیده و با استفاده از تحلیل مضمون در راه دست یابی به مضامین فراگیر (مضامین کلی) مورد تحلیل قرار گرفته است.

به منظور اعتبارسنجی یافته‌های کیفی پژوهش حاضر از ارزیابی اعتبار به شیوه ارتباطی و جهت پایایی سنجی از قابلیت تکرارپذیری (بواسطه انجام ضریب پایایی و رفع ناهمبستگی‌های بوجود آمده در فرایند کدگذاری) و نیز قابلیت انتقال یا تعمیم‌پذیری (بواسطه



انجام نمونه گیری نظری به صورت جامع و مانع از میان لایه های مختلف اعضا صندوق) استفاده شده است.

یافته های تحقیق:

بخش اول: انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد

مضامین شناسایی و اشباع شده:

- افزایش سقف تسهیلات اعطایی. سقف می بایستی با توجه به تورم در جامعه محاسبه شود.
- تنوع بخشی در تسهیلات اعطایی (نظیر: وام خودرو، وام ازدواج، وام جهیزیه، وام اشتغال زایی، وام مسکن، وام تعمیرات مسکن، وام درمان).
- همزمان دو تا وام داده شود/ وام دوم از طریق معرفی به بانکهای عامل باشد.
- دادن وام مورد نیاز به فرزندان و خانواده اعضا با وضع کردن شرایط خاص
- در اختیار قرار دادن قوانین و مقررات، بخشنامه ها و. . . صندوق در اختیار اعضا صندوق.

• اطلاع رسانی در مورد تسهیلات و فرایند خدمات دهی صندوق کم می باشد.

- علاوه بر پرداخت تسهیلات، آشنی های رفاهی بیشتری برای اعضا در نظر گرفته شود.
- موقع کسراز حقوق و یا برداشت های دیگر مثل باقی بانکها از صندوق اطلاع رسانی شود.
- اعطای تسهیلات جدید پس از مستهلک شدن ۷۵ درصد تسهیلات قبلی امکان پذیر باشد.
- برای دادن وام های موردی اولویت بندی و نظارت صورت گیرد.

• رفع مشکلات مربوط به اخذ ضمانت تسهیلات اعطایی جانبازان مستمری بگیر.

• اقساط وام ها سنگین است و بهتر است که اقساط وام ۴۸ ماهه باشد.

• نحوه بازپرداخت تسهیلات اعطایی اعضا با استطاعت مالی مختلف، متفاوت باشد

• لحاظ کردن آشنی های مختلف ۱ ساله، ۲ ساله، ۳، تا ۵ سال جهت بازپرداخت اقساط.

- الکترونیکی نمودن فرایند اعطای تسهیلات به اعضا.
- استفاده از پس اندازهای اعضا جهت ایجاد درآمد و نیز شغل برای اعضا و فرزندان.
- دادن وام به ایثارگران سایر دستگاه ها بواسطه اعمال شرایط خاص همچون گواهی اشتغال، ضامن و. . .

بخش دوم: انتظارات اعضا نسبت به خدمات دهی

بنیاد شهید و امور ایثارگران

مضامین شناسایی و اشباع شده:

- جهت اشتغال فرزندان ایثارگران برنامه ریزی مناسب انجام بدهند.
- بنیاد اطلاعات کافی و به روز از خانواده ها ندارد.
- حقوق والدین شهدا بسیار پایین می باشد.
- تبعیض قائل شدن بین خانواده های شهدا.
- نارضایتی نسبت به تبعیض بین جامعه جانبازان با درجات مختلف جانبازی
- به وضعیت معیشتی مادران شهید بیشتر رسیدگی شود.





- اندک بودن حق پرستاری مادران شهید.
- رسیدگی بیشتر به وضعیت جانبازان،
- کم بودن میزان مستمری در نظر گرفته شده برای جانبازان.
- بالا بودن هزینه های بهداشت و درمان (هزینه های دندانپزشکی، پروستات و...)
- مسکن و موضوع مستأجری بزرگترین مشکل جانبازهای فاقد مسکن.
- بستن قرارداد با آژانس های مسافری جهت اعزام خانواده ها به سفرهای زیارتی
- افزایش دادن حق پرستاری جانبازان.
- پرداخت حقوق به جامعه ایثارگری با توجه به شرایط تورمی جامعه.
- توجه بیشتر به جانبازان اعصاب و روان.
- توجه به مسأله اشتغال جانبازان.
- در نظر گرفتن امکانات تفریحی برای سالمندان.
- گردهم آوردن خانواده شهدا جهت تعامل بیشتر با توجه به شرایط سنی شان.
- حمایت از مشاغل جانبازان.
- بستن قرارداد با بیمارستان های تخصصی و فوق تخصصی سطح بالا جهت درمان.
- دادن هدیه ازدواج فرزندان جانبازان.
- دادن معرفی نامه از سوی بنیاد به نمایندگی ها خودرو جهت دریافت خودرو مورد نظر.

نتیجه و پیشنهادها:

پژوهش حاضر با هدف واکاوی انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد و بنیاد شهید و امور ایثارگران آغاز شده است. از این منظر از راهبرد پژوهش کیفی و از نوع تحلیل مضمون با رجوع به اعضا و انجام مصاحبه نیمه استاندارد (نیمه ساخت یافته) استفاده شده است.

نتایج پژوهش کیفی حاضر نشان داده است که انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض الحسنه شاهد عبارتند از:

افزایش سقف تسهیلات اعطایی؛ تنوع بخشی در



تسهیلات اعطایی؛ پرداخت دو نوع وام (صندوق و بانک عامل)؛ دادن وام مورد نیاز به فرزندان و خانواده اعضا؛ در اختیار قرار دادن قوانین و مقررات، بخشنامه‌ها و... صندوق در اختیار اعضا؛ کم بودن میزان اطلاع‌رسانی در مورد تسهیلات و فرایند خدمات دهی صندوق؛ در نظر گرفتن آبدن‌های رفاهی بیشتری برای اعضا، علاوه بر پرداخت تسهیلات؛ اطلاع‌رسانی موقع کسراز حقوق و یا برداشت از حساب اعضا؛ اعطای تسهیلات جدید پس از مستهلک شدن ۷۵ درصد تسهیلات قبلی؛ اولویت بندی و نظارت برای دادن وام‌های موردی؛ رفع مشکلات مربوط به اخذ ضمانت تسهیلات اعطایی جانبازان مستمری بگير؛ تقسيط اقساط وام‌ها در ۴۸ ماه؛ انعطاف‌پذیری در نحوه بازپرداخت تسهیلات اعطایی اعضا؛ لحاظ کردن وضعیت‌های مختلف ۱ ساله، ۲ ساله، ۳ تا ۵ سال جهت بازپرداخت اقساط؛ الکترونیکی نمودن فرایند اعطای تسهیلات به اعضا؛ استفاده از پس‌اندازهای اعضا جهت ایجاد درآمد و نیز شغل برای اعضا و فرزندان و دادن وام به ایثارگران سایر دستگاه‌ها. علاوه بر آن انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات‌دهی بنیاد شهید و امور ایثارگران عبارتند از: برنامه‌ریزی جهت اشتغال فرزندان ایثارگران؛ برخورداری از اطلاعات به‌روز از خانواده‌ها؛ پایین بودن حقوق والدین شهید؛ تبعیض قائل شدن بین خانواده‌های شهید؛ نارضایتی نسبت به تبعیض بین جامعه جانبازان با درجات مختلف جانبازی؛ رسیدگی بیشتر به وضعیت معیشتی مادران شهید؛ اندک بودن حق پرستاری مادران شهید؛ رسیدگی بیشتر به وضعیت جانبازان؛ کم بودن میزان مستمری در نظر گرفته شده برای جانبازان؛ بالا بودن هزینه‌های بهداشت و درمان؛ مسکن و موضوع مستأجری بزرگترین مشکل جانبازهای فاقد مسکن؛ بستن قرارداد با آژانس‌های مسافری جهت اعزام خانواده‌ها به سفرهای زیارتی؛ افزایش دادن حق پرستاری جانبازان؛ پرداخت حقوق به جامعه ایثارگری با توجه به شرایط تورمی جامعه؛ توجه بیشتر به جانبازان اعصاب و روان؛ توجه به مسأله اشتغال جانبازان؛ در نظر گرفتن امکانات تفریحی برای سالمندان؛ گردهم آوردن خانواده شهید جهت تعامل بیشتر با توجه به شرایط

سنی‌شان؛ حمایت از مشاغل جانبازان؛ بستن قرارداد با بیمارستان‌های تخصصی و فوق تخصصی سطح بالا جهت درمان؛ دادن هدیه ازدواج به فرزندان جانبازان و دادن معرفی‌نامه از سوی بنیاد به نمایندگی‌ها خودرو جهت دریافت خودرو مورد نظر.

در پایان به منظور برآورده شدن انتظارات اعضا ایثارگری نسبت به خدمات دهی صندوق قرض‌الحسنه شاهد و بنیاد شهید و امور ایثارگران و در نتیجه افزایش رضایت‌مندی آنان پیشنهادهای ذیل ارائه شده است: الف- پیشنهادهای مدیریتی جهت اقدامات مقتضی از سوی صندوق قرض‌الحسنه شاهد:

۱. تولید محتوای مجموعه قوانین و مقررات اعطای تسهیلات و نیز فرایند خدمات دهی در قالب پادکست، وادکست و بروشور الکترونیکی و البته بروشور کاغذی جهت قرار دادن در کانال‌های ارتباطی صندوق و یا توزیع آن در میان اعضای صندوق قرض‌الحسنه شاهد از طریق بانکداران اجرایی و روسای مناطق.

۲. با توجه به اینکه امروزه مزیت رقابتی نقش مهمی را در ارائه خدمات دهی در دنیای امروز ایفا می نماید و از آنجا که یکی از این مزیت ها استفاده از فناوری ها در فرایند خدمات دهی می باشد؛ لذا به جاست که صندوق قرض الحسنه شاهد، الکترونیکی نمودن فرایند خدمات دهی را که استارتش را زده تا استقرار کامل آن در کنار روش سنتی ادامه دهد؛ چراکه در حال حاضر به طور تقریبی ۴۰ درصد از اعضا در مرحله سالمندی- جوان، میانه و پیر- بوده و با این فضا بیگانه می باشند؛ ولی برای اعضای دیگر قابل عملیاتی شدن می باشد.

۳. همچنان در تعامل و هم افزایی با بانک مرکزی نسبت به حذف محدودیت و یا افزایش سقف تسهیلات اعطایی اقدامات مقتضی در دستور کار باشد؛ چراکه در غیر این صورت به مرور زمان برای نیمی از اعضای صندوق خدمات تسهیلاتی صندوق با توجه به مبلغ حق عضویت شان جذابیتهای نخواهد داشت.

۴. با برداشته شدن محدودیت سقف اعطای تسهیلات و با افزایش آن می توان آشنی های مختلف تسهیلاتی همچون: وام خودرو، وام ازدواج، وام جهیزیه، وام اشتغال زایی، وام مسکن، وام تعمیرات مسکن، وام درمان، وام پرستاری و... را می توان در دستور کار قرار داد.

۵. در نظر گرفتن تسهیلات برای فرزندان و خانواده درجه یک اعضا صندوق با معرفی به بانک عامل با ضمانت خود اعضا.

۶. علاوه بر اعطای تسهیلات نقدی به اعضا در صورت تمایل آن ها می توان نسبت به بسترسازی جهت ارائه تسهیلات غیر نقدی (نظیر: کالا و خدمات پزشکی، تورهای درمانی، سیاحتی، زیارتی، شارژ سالیانه کارت خرید، و...) در تعامل با واحدهای مرتبط برون سازمانی اقدام نمود.

۷. با توجه به پایین بودن سقف حقوق دریافتی برخی از اعضا از بنیاد و خاصه حقوق بگیران موقت، پیشنهاد می شود که با لحاظ کردن ملاحظات بیمه ای، بازپرداخت اقساط وام یا از ۳۶ ماه به ۴۸ ماه حسب انتخاب عضو هنگام درخواست وام مورد توجه قرار گیرد و یا آشنی های مختلف بازپرداخت تسهیلاتی برای اعضا

با استطاعت ها مالی مختلف نظیر: ۱ ساله، ۲ ساله، ۳ و ۴ ساله در نظر گرفته شود. مورد اخیر طی مطالعه تطبیقی در کشور آلمان نیز در دستور کار بانک ها بوده است.

۸. در رابطه با مشکلات ضامن حقوق بگیران موقت می توان با اولویت بندی از حیث میزان ریسک تسهیلات اعطایی نسبت به حذف ضامنین در رابطه با برخی از آن ها مبادرت شود.

۹. با توجه به اینکه یکی از ابعاد مهم درک عدالت نسبت به خدمات دهی؛ درک عدالت توزیعی (منابع و فرصت ها) می باشد. لذا برای ایجاد درک عدالت اجتماعی و تقویت اعتماد نهادی در اعضا نسبت به پرداخت های تسهیلات موردی اولویت بندی و نظارت جدی صورت گیرد.

۱۰. امکانسنجی در رابطه با پرداخت دو نوع وام (صندوق و معرفی به بانک عامل) به کسانی که دارای حق عضویت بالایی می باشند.

۱۱. اخذ مجوزهای لازم جهت توسعه اعضای ایثارگری از میان ایثارگران سایر دستگاه های دولتی و غیر دولتی با در نظر گرفتن مکانیسم ها و تدابیر لازم.

ب- پیشنهادهای مدیریتی جهت اقدامات مقتضی از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران:

۱. توجه به افزایش حقوق خانواده های شاهد و ایثارگر حقوق بگیر بنیاد با توجه به شرایط تورمی.

۲. رسیدگی به مسائل بهداشتی و درمانی خانواده های شاهد و ایثارگر و خاصه توجه به مسائل بیمه ای و کیفیت بیمارستان های طرف قرارداد بیمه ها.

۳. توجه و رسیدگی به موضوع اشتغال فرزندان خانواده ها شاهد و ایثارگر.

۴. تقویت درک عدالت نسبت به خدمات ارائه شده در خانواده های شاهد و ایثارگر از سوی کارکنان بنیاد به واسطه درپیش گرفتن انصاف در توزیع منابع و فرصت ها، رویه ها و مناسبات با متن ایثارگری.

۵. مرتفع نمودن دغدغه های خانواده های شاهد و ایثارگر در خصوص مسکن.

۶. روزآمدی بانک اطلاعات بنیاد شهید و امور ایثارگران از خانواده های شاهد و ایثارگر.

۷. انعقاد قرارداد با مراکز خدماتی نظیر: سیاحتی، زیارتی، بهداشتی، ورزشی، فروشگاهها و... جهت ارائه خدمات مختلف به جامعه ایثارگری.

۸. توجه به نحوه گذران فراغت خانواده‌های شاهد و ایثارگر خاصه سالمندان با توجه به شرایط سنی. در این رابطه کی توان با یک نیازسنجی توافق محور، برنامه‌هایی را در حوزه‌های مختلف عملیاتی نمود.

۹. تأسیس مراکز فرهنگی و ورزشی در مراکز استان‌ها جهت استفاده خانواده‌های شاهد و ایثارگر خاصه سالمندان.

فهرست منابع:

- احمدی، علیرضا. آجیلی. عبدالعظیم. فروزانی، معصومه. یزدان پناه، مسعود (۱۳۹۴): عوامل موثر بر رضایت مندی و حمایت ساکنین مناطق روستایی از گردشگری (مورد مطالعه: شهرستان‌های مسجد سلیمان، اندیکا و لالی)، دو فصلنامه مطالعات اجتماعی، گردشگری، سال ۳، شماره ۶.
- توکلی، احمد. کفاش پور، آذر. نیکو، حسین (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر کیفیت خدمات درک شده بر وفاداری مشتری به واسطه تصویر ذهنی شرکت و رضایت مشتری با در نظر گرفتن نقش تعدیل گر هزینه‌های جابه‌جایی، پژوهش‌های مدیریت راهبردی، سال ۲۳، شماره ۶۵، صص ۲۰۷-۱۶۵.
- جناآبادی، حسین و همکاران (۱۳۹۰): فاصله میان ادراکات و انتظارات بیماران از کیفیت خدمات مراکز درمانی شهر زاهدان با استفاده از مدل سروکوآل، فصلنامه پایش، پژوهشکده بهداشتی جهاد دانشگاهی، صص ۴۵۷-۴۴۹.
- روستا، احمد. کریمی، میلاد (۱۳۹۶): مدیریت مشتری: مبانی، مفاهیم و الگوها، تهران، انتشارات قلم همت، چاپ اول.
- سیدجوادین، سیدرضا. کیماسی، مسعود (۱۳۸۴): مدیریت کیفیت خدمات، چاپ اول، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- مجیدی نیا، مهدی (۱۳۸۲): بررسی عوامل مرتبط با رضایت مشتریان از تسهیلات بانکی، مجله بانک و اقتصاد، شماره ۴۵، صص ۵۰-۴۶.

- Angelova, Biljana & Zekiri, Jusuf (2011), Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, October 2011, Vol. 1, No. 3. PP: 232-258.





گفته‌ها و ناگفته‌های دفترچه‌های طلوع با سید حسین حسینی نژاد مدیر اجرایی دفترچه‌های طلوع



می‌توانند بنویسند نوشتن عالی‌ترین و ماندگارترین شکل ارتباط فردی و اجتماعی با خود و دیگران است.

پس چرا این تلقی در جامعه وجود ندارد؟
تلقی که همه می‌توانند بنویسند؟

بله

راستش به نظام آموزشی و نحوه تربیت فرزندان در خانواده برمی‌گردد. متأسفانه در جایی که درس‌های فنی و تجربی اولویت اول را پیدا می‌کنند درس‌های علوم انسانی و به ویژه نوشتن از صدر به ذیل می‌آیند و کم‌کم به پشت صحنه می‌روند. این می‌شود که فارغ‌التحصیل ما در محفوظات عالی است، حتی در بیان هم خوب است اما در نوشتن در جا می‌زند. احساس گره در دست و ذهن می‌کند.

همه تلاش من در این مجله این است که این گره‌ها را باز کنم و توانایی‌های فرد در نوشتن را به او نشان دهم.

لطفاً خودتان را معرفی کنید؟

من حسین حسینی نژاد هستم. مشاور فرهنگی مدیرعامل محترم جناب آقای دکتر کریمی در صندوق شاهد. پیش از این مدرس تربیت معلم و دبیر آموزش و پرورش بودم. چند سالی است که بازنشسته شده‌ام و مشغول کارهای فرهنگی هستم.

گویا شما نشریه‌ای هم دارید؟

بله ماهنامه انشا و نویسندگی را مدت ۱۴ سال است که منتشر می‌کنم مدیر مسئول و سردبیر آن هستم.

این نشریه به دنبال چه چیزی است؟

جمع ما در این نشریه به دنبال ساده سازی نوشتن هستیم. به مخاطب می‌گوییم که نوشتن ساده است و نباید از آن هراس داشت.

با این نگاه یعنی همه می‌توانند بنویسند؟

بله همان‌طور که همه می‌توانند صحبت کنند



مستوفی قرض الحسنه شاهد به منظور بهره‌وری از اوقات فراغت خانواده کارکنان مستوفی و ایجاد فضایی مناسب برای تعامل خانواده‌گی دخترچه حاضر را تهیه کرده است. تلاش بر این است تا از طریق انجام تمرین‌ها مهارت نویسندگی تقویت شود. حواس پرورش یابد و ارتباط با دیگران بیشتر شود. موضوع‌ها همه از محیط زندگی گرفته شده‌اند به گونه‌ای طراحی شده‌اند که همه اعضای خانواده بتوانند در آن شرکت کنند.

در این راه موفق هم بوده‌اید؟

راستش این را دیگران باید بگویند. اما احساس می‌کنم که راه را درست آمده‌ایم. با اجازه شما می‌خواهم برگردم سوال بعدی خواهش می‌کنم.

آیا نوشتن سطح‌های گوناگون دارد؟

سوال خوبی است. می‌شود گفت به تعداد آدم‌ها و تجربه‌هایشان نوشتن لایه و سطح دارد. اینها که عرض کردم به سطح عادی باز می‌گردد. یعنی در حد نیاز فردی در مسائلی که با آن مواجه می‌شویم. بالاتر از اینها به علایق و اندیشه‌ها و خواست‌های ما باز می‌گردد. اگر پیامی داریم که می‌خواهیم از طریق داستان نویسی، رمان نویسی، گزارش نویسی، خاطره نویسی و... آن‌ها را به دیگران منتقل کنیم به تمرین‌های بیشتر و حتی دیدن دوره و رفتن به کلاس نیاز پیدا می‌کنیم. از اینجا به بعد افرادی که علاقه ویژه در خود سراغ دارند باید کار را حرفه‌ای دنبال کنند.

آیا همه باید بنویسند؟

سوال سختی است. مثل این می‌ماند که بپرسیم همه باید آواز بخوانند و به کلاس تمرین آواز بروند؟ یا همه باید فوتبال دوست داشته باشند یا همه باید بتوانند نوازندگی کنند؟ می‌بینید که پاسخ به این سوال‌ها سخت است. اما در مجموع اینطور می‌توانم جواب بدهم که هم بله و هم نه. بله از این حیث که برای ارتباط با خودمان و دیگران در سطح عمومی باید بتوانیم بنویسیم و منظور خودمان را بیان کنیم. چیزی که الان جایش خالی است و ما در موقع نوشتن در ذهنمان جا گرفته که نمی‌توانیم بنویسیم درحالی که اینطور نیست. متأسفانه این نکته از کودکی هم

پس یکبار دیگر به سوال شما برمی گردم. در سطح انتقال دریافت های شخص و تجربه های خود به دیگران بله باید بتوانیم بنویسیم. و می توانیم بنویسیم. کافی است یک سری موانع ذهنی از پیش پای ما برداشته شود. ولی در سطح خاص باید ببینیم درون ما چه می گوید و از ما چه می خواهد و بعد به دنبال آن برویم.

در ورزش و اساسا هر حرفه ای این اصل جاری است. در حد حفظ سلامتی و رشد جسمانی نیاز داریم ورزش کنیم. اما اگر بخواهیم در رشته ای خاص ورزش کنیم باید هم درونی آن را بخواهیم و هم برایش وقت بگذاریم تا تخصصی وارد آن شویم.

خیلی ممنون توضیحات روشنگرانه ای بود. لذت بردم.

خواهش می کنم.

حالا برگردیم به محور اصلی گفتگو یعنی تولید دفترچه های طلوع: هدف شما از تولید این دفترچه ها چه بوده است؟

ممنون که این سوال را پرسیدید و موجب شدید تا به طور مبسوط به آن بپردازم.

راستش با همان نگاه که همه می توانند بنویسند و ما نیاز داریم در سطح عمومی بتوانیم خواسته ها و افکارمان را به دیگران منتقل کنیم دست به تولید این دفترچه ها زدیم و در دو نوبت در سطح صندوق آن را اجرا کردیم.

به چه نتایجی رسیدید؟ آیا از آن راضی هستید؟

البته کار فرهنگی برای به ثمر نشستن نیاز به زمان دارد و نمی توان انتظار داشت خیلی زود به نتیجه رسید. اما تا همینجای کار که حدود یک سال و نیم از اجرای آن می گذرد نتایج خوبی در بر داشته که می توان به برخی از آن ها اشاره کرد:

ما افراد علاقمند به نوشتن در مجموعه خانواده صندوق بسیار داریم. افرادی که دنبال این هستند روز به روز بهتر بنویسند.

استعدادهای بسیاری هم در این خانواده داریم و خوشحالیم که در حال کشف آن ها هستیم.

برای عده ای هنوز نوشتن عمومی سخت است. هنوز

حوزه مدیرعامل



نویسنده: امیر خاتمی
۳. تقویت اعتماد به نفس افراد شرکت کننده در طرح
۴. فاصله گرفتن از کمال گرایی در نوشتن از طریق طرح سوالات مناسب
۵. دور کردن فضولیت از خود در

موقع نوشتن

۶. تقویت اعتماد به خویش در به اشتراک گذاشتن اندیشه ها و احساسات شخصی
۷. پیدا کردن افراد خرمند در زمینه های خط و نقاشی و فراهم کردن زمینه های رشد آن
۸. پیدا کردن افراد علاقمند به پیمانه های ورزشی و فراهم کردن شرایط بهتر برای رشد آن
۹. همگامی و تعامل جمعی در برگزاری که اغلب دوره های خانوادها را اعضای محاریر کرده است.
۱۰. پیدا کردن درک و شناخت بهتر سرپرست خانواده ها از روحیات، خواسته ها و علایق افراد خانواده
۱۱. پیدا کردن درک و شناخت بهتر اعضای خانواده از یکدیگر
۱۲. شناخت بیشتر و بهتر افراد از خویشان از طریق مواجهه با برخی سوالات جنق
۱۳. شناخت بهتر سبک های تصمیم گیری در برابر برخی های فرهنگی برای خانواده ها
۱۴. به جا گذاشتن ردای مدیری از اعضای خانواده برای آینده.
پس از توزیع دفترچه ها و جمع گیری آن ها کارفرزینی و انتخاب مطالب قابل توجه برای چاپ آغاز شد و نتیجه کار در دو جلد منتشر شد. تفاوت زیر به عنوان برگزیده انتخاب شد.

- ۱- خوشبخت شیرین کام، دفتر مرکزی
- ۲- بیست و هشت، دفتر مرکزی
- ۳- مهرداد مولوی، دفتر مرکزی
- ۴- آفتاب خدایی، دفتر مرکزی
- ۵- حمید آسانی، منطقه خراسان جنوبی
- ۶- مرتضی افروزخان، منطقه مازان
- ۷- محسن سزایی، منطقه سیستان و بلوچستان
- ۸- نصرت الله زارع، منطقه فارس
- ۹- سحر طوسی منش، منطقه فارس
- ۱۰- سید جعفر حسینی، منطقه قم
- ۱۱- سید محمد موسی، منطقه قم
- ۱۲- فرهاد نوری، منطقه کردستان
- ۱۳- علی حسین محمدی، منطقه ایلام
- ۱۴- محمد رضا میر شعیبی، منطقه شهرستانهای استان تهران، شهرری
- ۱۵- سید مهرداد سید محمدی، منطقه اردبیل
- ۱۶- بهرام پناگان، منطقه کرمانشاه
- ۱۷- رضا صالحی، منطقه کرمانشاه
- ۱۸- جواد نظری، منطقه کردستان
- ۱۹- مهرداد نصراللهی، منطقه گیلان
- ۲۰- محمدرضا شریفی، منطقه آذربایجان شرقی
- ۲۱- با توجه به تجربه به دست آمده از اجرای طرح قبل، با نظریه دکتر مدیر عامل محترم صندوق دفترچه طرح دو با ویژگی های متفاوت طراحی و اجرا گردید. در این مرحله در کنار کاهش سوالات، تغییر در ماهیت، محتوا و گرایش های سوالات هدف گذاری شد.
- ۲۲- از این رو با تدوین سوالات به قسمی که اشاره شد دفترچه شده و در جام، تکثیر و توزیع گردید. افکار سیاسی های فراوانی از طریق دفترچه های دارای ویژگی مثبت انجام شد.
- ۲۳- نظریه کاروان در ماهیت سوالات همکار صندوق با تأمل بیشتری به تکمیل دفترچه اقدام کردند. با هدف برانگیختن و تشابه دادن به موضوع به صورت شخصی در سوالاتی دارای صندوق با اهدافی محری طرح به پرسش کردن نکات

حوزه مدیرعامل



۷. اگر می توانستید هم اکنون استاد دانشگاه باشید چه رشته ای را برای تدریس انتخاب می کردید؟ آیا کارتان را تعجبی دارید؟
۸. آیا آرزوی دارید که به آن دست نیافته اید؟ می توانید شرح دهید؟
۹. فقط انتخاب و فقط یک بار می توانید در شوق لذت بردن از استعداد خود را به نمایش بگذارید. کدام استعداد خود را نشان می دهید؟ چرا؟ فکر می کنید مردم تحت تاثیر قرار می گیرند؟
۱۰. یک شب در فروشگاه های زنجیره ای می شوید و برای انجام هر کاری به زحمت می دهید. دوست دارید چه فروشگاه های باشد؟ چه می کنید؟ دوست داشتید طرحی هم بکشید.
۱۱. قرار است شخصیت کتانی بکشید کدام شخصیت می شوید؟ چرا؟
۱۲. اگر می توانستید در کشتی غیر از ایران زندگی کنید، کدام کشور را انتخاب می کردید؟ چرا؟
۱۳. اگر بخواهید طول یک روز را به هر بعدی که می کنید آن را طرانی می کنید یا کوتاه تر؟ در نتیجه شاید چه تعبیری می کند؟
۱۴. شخصی مورد علاقه شما در دنیا کیست؟ چه خصوصیت های او را در دیگران متذکر می سازد؟
۱۵. اگر بتوانید منزه ای برای خود بسازید چگونه این کار را خواهید کرد؟ چرا؟ تفاوت عده منزه شما با منزه معمولی دیگر چیست؟ دلیل بوده نقاشی ای هم بکشید.
۱۶. اگر می شد قطعه ای جواهر بکشید دوست داشتید چه نوع جواهری بپایید؟ چرا؟ آیا گران بودید؟
۱۷. تصور کنید می توانستید با حیوانی حرف بزنید،

- ۱- با کدام حیوان سخن می گفتید و چرا؟ آن حیوان چه می توانست بگوید؟
۱۸. در خیال خود شش می جانی را زندگی کنید؟ زندگی ششش از شش دهنید و بگوید بعد از آن چه روح خواهد داد.
۱۹. اگر از بزرگترین فخران خود می توانستید یک سوال پرسید آن سوال چه بود؟ او چگونه جواب می داد؟
۲۰. عده از بزرگترین کاری را که یکی از افراد خانواده مان انجام داده شرح دهید. چه چیزهایی آن را از اتفاقات دیگر جدا می کند؟
۲۱. ستاره ورزشی هستید. دوست داشتید کدام ورزشکار بودید و چرا؟ چه شباهت هایی بین شما وجود دارد؟
۲۲. توضیح دهید محبت آبریزن کزنی که کسی برای شما انجام داده چه بوده و چه حس و اثر شما را بداند کرده است. آیا شما محبت او را جزو جرات کرده اید؟
۲۳. در اتاقی خالی نشستید. هیچ چیز در این اتاق نیست. هیچ کس حضور ندارد. برای سرگرم کردن خود چه می کردید؟
۲۴. در مورد خوشحال ترین فردی که تا به حال دیده اید فکر کنید. اگر کیست؟ چه چیزی باعث می شود فریاد به عنوان خوشحال ترین فرد به حساب بیاید؟
۲۵. در مورد بهترین تشبیهی که شده دید فکر کنید. چه تشبیه بودید؟ آیا سرشار
۲۶. سرگرم کننده ترین چیزی که تا به حال دیده اید چیست؟ آن را شرح دهید. و بگویید چه احساسی پیدا کردید؟
۲۷. به زبانی



موقع نوشتن خودشان را با دیگران مقایسه می کنند وزیر بار این فشار روحی می روند که من خوب نمی نویسم یا من ضعیف می نویسم یا فلانی از من بهتر می نویسد. با تداوم این برنامه مطمئن هستیم که رفته رفته این فشار کم رنگ و کم رنگتر می شود و این قبیل از دوستان به توانایی خودشان واقف می شوند.

دربین اعضای خانواده صندوق ما به همسران و مادرانی رسیدیم که الحق و الانصاف زیبا می نویسند. جزو گروه دوم هستند ولی خواستم به طور مجزا اشاره کنم که با این دفترچه ها استعداد های محبوس آنان آزاد شد.

از کجا شما این اطمینان را دارید؟

- شما نمونه آثار خانواده ها را در کتاب دوجلدی طلوع مشاهده کردید؟

- بله. دوجلدی که بسیار هم غنی بودند. همان دوجلد ادعاهای ما را ثابت می کند. اینکه اهل قلم زیادی در خانواده صندوق داریم باید قدر آنان را دانست و باید راهی باز کرد که صاحبان قلم ها خودشان را نشان دهند.

جا دارد همینجا از آقای دکتر کریمی تشکر کنم که حامی چنین حرکتی بودند. معمول نیست در بخش های اقتصادی و مالی از چنین حرکت هایی حمایت شود. صندوق درگیر ریال و تومان است اما نگاه همه جانبه دکتر کریمی به رشد فردی و جمعی خانواده موجب ریشه گرفتن چنین حرکتی شده است. باز هم از ایشان متشکر هستم.

برگردیم به دفترچه های طلوع

خواهش می کنم.

ممکن است بفرمایید دفترچه طلوع ۲۱ چه

تفاوتی با هم داشت؟

سوال خوبی است. اتفاقاً یکی از همکاران این سوال را کرد که شما با دفترچه ۱ به هدف های خود نرسیدید که دفترچه طلوع ۲ را طراحی کردید؟

در پاسخ به سوال ایشان عرض کردم که حرکت اصلی ما به سمت شناسایی و پرورش استعداد های نهفته خانواده

صندوق در زمینه ارتباط نوشتاری با خود و یکدیگر است. در دفترچه طلوع ۱ سوال ها بسیار عمومی بودند و همه می توانستند اگر می خواستند و انگیزه پیدا کردند به آن پاسخ دهند. بسیاری هم مشارکت کردند و حاصلش در کتاب طلوع (دوجلدی) موجود است.

اما در طلوع ۲ کمی کار را بالاتر بردیم. سوالات تخصصی تر شدند. پاسخ به سوالات نیاز به شفافیت بیشتر با خود داشت. سوال ها پرده ها را کنار زدند و فرد را در معرض نوشتن واقعی از خود قرار دادند.

آیا همین نکته ها موجب نشد تا عده ای دست به

قلم نبرند؟

البته پاسخ دو وجه بله و خیر دارد. بله عده ای که هنوز دوست دارند؛ با فاصله از خود و اندیشه های شان حرف بزنند عقب ایستادند هنوز اعتمادشان جلب نشده هنوز سایه اینکه برای ارزیابی من می خواهند در ذهن آنان سنگینی می کند. می دانید مشکل بزرگ ما از نظر فرهنگی این است که فکر می کنیم نیاز نیست و یا نباید دیگران به لایه های زیرین اندیشه های ما دست پیدا کنند. فکر می کنیم اگر بدانند ما چگونه می اندیشیم برای ما خوب نیست. همین نگاه مدام ما را سانسور می کند. مدام ما را عقب می برد. حال آنکه وقتی به سوالات خوب نظر بیندازیم می بینیم آن قدرها هم جواب های ما محرمانه نیستند که فکر می کردیم.

ممکن است این موضوع را بیشتر توضیح دهید؟

ببینید ما در طلوع ۲ پرسیدیم:

- اگر قرار باشد شخصی را ملاقات کنید که در قید

حیات نیست چه کسی خواهد بود؟

- اگر قرار بود یک سال از عمرتان را دوباره زندگی کنید

کدام سال را انتخاب می کنید؟

- آخرین باری که احساس خوشبختی کردید کی

بود؟ چرا؟ موضوعش چه بود؟ و ...

بیشتر سوالات از این دست هستند. یا پرسیدیم کدامیک از دوستانتان را می خواهید برای همیشه حفظ کنید؟ از نظر ما سوال ها همه محرک هایی برای نوشتن

بودند. می‌دانید ما به محرک در نوشتن نیاز داریم. با تجربه‌ای که داریم به نظرمان می‌رسد این قبیل سوالات برانگیزاننده ما هستند برای نوشتن. مهم برای ما نوشتن و راه افتادن در نوشتن بوده و هست. به اینکه فرد چه نوشته واقعا کار نداشتیم و نداریم.

با این همه آیا فکر نمی‌کنید برخی سوالات خیلی شخصی بودند؟

شاید باشند. ولی شما که مجبور نبودید به همه سوال‌ها پاسخ دهید. ۴۳ سوال در دفترچه طلوع ۲ مطرح شده. فرض که ۵ یا ۱۰ تای آن به قول شما خصوصی باشد آیا به بقیه‌اش نمی‌شود جواب داد؟ ببینید یک وقت تصمیم می‌گیریم یک کاری انجام دهیم، به کوچک ترین بهانه‌ای شروع می‌کنیم به انجام آن. یک وقت هم هست که نمی‌خواهیم انجام دهیم از زیر سنگ هم که شده دلیلی برای انجام ندادن پیدا می‌کنیم. این به روحیه ما بستگی دارد.

در همین ارتباط از یکی از دوستان پرسیدم شما چرا دفترچه را تکمیل نکردید؟ جوابش جالب بود: سوالات خیلی شخصی هستند. من نمی‌خواهم دیگران از پاسخ‌های من مطلع باشند. ضمن احترام به ایشان و انتخابشان عرض کردم آیا ۵ تا سوال غیرشخصی نداشت که شما همراهی کنید با این حرکت. آیا اختراع گوشی موبایل جدید که امکانات جدیدی داشته باشد شخصی است؟ آیا نقاشی روی یکی از صفحات شخصی است؟ خوشحال‌ترین فردی که تاکنون دیده‌اید؟ یا سوال از قهرمان مورد علاقه خود یا تغییر طول شبانه روز یا برنامه ریزی برای ربات و.....

به هر صورت مثل هر کاری با تنوع نگاه و رفتار مواجه بودیم. قرار هم نیست که همه یک سان از یک اقدامی حمایت کنند و یا همه یک دست با آن مخالفت کنند. در اجرای هر طرحی همیشه دیدگاه‌های متفاوت وجود دارد.

پس شما از کارتان راضی هستید؟

صد در صد!

حتی با وجودی که عده‌ای شرکت نکردند؟ بله. از کسانی که شرکت کردند تشکر می‌کنم و از دوستانی که هنوز به ما نپیوسته‌اند عذرخواهی می‌کنم که محرک‌های نوشتن برای آنان کافی نبوده تا به جمع ما بپیوندند. امیدوارم در طلوع ۳ رضایت این دسته از افراد را هم جلب کنیم.

مگر طلوع سه‌ای هم در کار است؟

بله راهی که شروع کردیم به مرور کامل می‌شود. هدف ما شناسایی و پرورش اعضای خانواده صندوق در کار نوشتن است که یک باره حاصل نمی‌شود. باید صبر داشت و مداومت کرد. از این رو امیدواریم در گام بعدی دایره شمول روز به روز بیشتر شود.

دفترچه طلوع ۱ برگزیده گانی داشت و هدایایی، برای دفترچه طلوع ۲ چه تدابیری دارید؟

مثل دفترچه طلوع ۱ حاصل کار در کتابی منتشر خواهد شد. و مثل همان بار اول برگزیدگانی خواهیم داشت. به زودی هم نتیجه کار را معرفی می‌کنیم.

الان کار در چه مرحله‌ای است؟

دفترچه‌ها خوانده شدند، نمونه‌های قابل چاپ استخراج و تایپ شدند. هم اکنون در حال ویرایش است و بعد کار برای صفحه‌آرایی می‌رود سرانجام تا اواخر بهار و اوایل تابستان منتشر خواهد شد. انشاالله.

ضمن تشکر اگر مطلبی ندارید گفتگو را به پایان ببریم.

خواهش می‌کنم. لطف کردید که فرصت این گفتگو را ایجاد کردید. امیدوارم با اجرای این حرکت استعداد‌های بیشتری شناسایی شوند و پرورش یابند. هم چنین بتوانیم شمول این حرکت را بیش از پیش کنیم. سپاسگزارم.

مهدی کلامی / رئیس منطقه سمنان

تهیه و تنظیم: سمیه قاسمپور



الف) زندگی نامه فردی و خانوادگی

مهدی کلامی متولد ۱۳۵۲/۱/۱ در تهران فارغ التحصیل مدیریت صنعتی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت امور بانکداری و رئیس منطقه استان سمنان می باشد. محل سکونت ایشان در حال حاضر سمنان می باشد. در ادامه گفتگو با ایشان بیشتر آشنا می شویم.

کلامی می گوید، در یک خانواده پرجمعیت و مومن بدنیا آمده ام. پدرم مردی بسیار فعال و هنرمند بود که تمام سعی و تلاش خود را جهت رفاه و آسایش ۸ فرزندش می کرد و با کمک مادر عزیزم که پا به پای ایشان زحمت می کشیدند توانستند به گونه ای ما را تربیت کنند که فرزندان کاملاً صالح و توانا در زمینه های مختلف تحویل جامعه دهند و با افتخار می گویم پدر و مادرم سرمایه های زندگی مان هستند. من در نوجوانی به فعالیت های ورزشی علاقه بسیار

داشتم تا جایی که متوجه شدم گرایش زیادی به کشتی دارم و به صورت جدی تمرین می کردم و از سال ۶۶ تا ۸۰ به صورت مستمر فعالیت حرفه ای داشتم و توانستم مقامات استانی بسیاری کسب نمایم

شروع زندگی متاهلی:

در تاریخ ۷۹/۸/۴ با همسرم که دخترخاله عزیزم می باشد به دلیل عشق و علاقه و افری که بین مان بود زندگی مشترک خود را شروع کردیم. همسرم بانویی بسیار خوش سلیقه و هنرمند است ایشان روحیات بسیار زیبا و نابی دارد و بنا به همین خصلت ذاتی اش توانست به شغل مورد علاقه اش که در زمینه گل و گیاه بود فعالیت کند و در حال حاضر هم این عشق و علاقه و محبت نابی را که دارند به فرزند مان امیرعلی جان که ۳ سال دارند را منتقل می کند.

از اهداف و برنامه‌های آینده‌ام در زندگی ارتقای سطح علمی، تکمیل پروژه (مسکن) در حال ساخت، تربیت فرزند، زندگی با روحیه و صفا و صمیمیت بیش از پیش، خدمت بهتر به خلق خدا خصوصاً جامعه هدف شغلی با روحیه مضاعف.

اوقات فراغتم بیشتر در اختیار خانواده با گذراندن تفریح و ورزش، صله رحم، مطالعه، و گاهی اوقات در فضای مجازی می‌گذرانم.

بزرگترین کاری که انجام داده‌ام همین شغل خودمان که خدمت و گره‌گشایی خلق خدا خصوصاً جامعه ایثارگری می‌باشد.

انتظارات (فردی، شغلی، خانوادگی و)
اخلاق حسنه، خلق و خوی نیک در همه روابط فردی شغلی و خانوادگی و اجتماعی بین همه مردم، اراده و تلاش کار جهادی با هدف جلب رضایت حق تعالی.

کلام آخر:

کلام آخر را با حس قشنگ و زیبایی که من و همه همکارانم نسبت به این مجموعه داریم به اتمام می‌سانم. بنده در ارگان‌های مختلف، فرصت‌های شغلی بسیاری فراهم شده بود ولی به دلیل علاقه خالصانه زیادی که به این قشر دارم نتوانستم جای دیگر را جایگزین صندوق شاهد نمایم. و می‌دانم تمامی همکارانم که در این مجموعه فعالیت می‌کنند همه تلاش خود را برای جلب رضایت این افراد نموده‌اند.

خدا را از بابت تمامی این الطافی که به من و همکارانم داده سپاسگزارم.



ب) زندگی‌نامه شغلی:

شروع به کار در صندوق در تاریخ ۸۱/۰۲/۱۴ می‌باشد که قبل از آن ۵ سال سابقه در شرکت جهاد نصر از تاریخ ۷۶/۰۲/۱۴ تا ۸۱/۰۲/۱۳ (نوع فعالیت شرکت پروژه‌های عمرانی و راهسازی) فعالیت بنده کار اداری در واحد ماشین آلات (محاسبه حق الزحمه و ماموریت رانندگان خودروها و دستگاه‌های سنگین راه‌سازی) بود.

- تجارب شغلی:

یک سال بازرس شرکت تعاونی مسکن کارکنان دولت سمنان و از ابتدای ورود به صندوق تا تیرماه ۸۷ کارشناس مالی و از ۲۹ تیرماه ۸۷ تا کنون معاون اجرایی سابق و رئیس منطقه سمنان در حال خدمت به خانواده ایثارگران هستم. چه پیشنهادی برای اثربخشی بیشتر صندوق در ارائه فرایند خدمات دهی به اعضا ارائه می‌کنید؟ برنامه‌های مدیرعامل محترم بسیار عالی است و در حال حاضر صندوق شاهد به بهترین وضعیت ممکن در حال خدمت رسانی می‌باشد. در خصوص پرداخت وام آنچه مد نظر بوده در حال اجرا است. انتظارات (فردی، شغلی، خانوادگی و): ترویج و اهتمام داشتن به اخلاق حسنه، خلق و خوی نیک در همه روابط فردی شغلی و خانوادگی و اجتماعی بین همه مردم، اراده و نیت کار جهادی با محوریت رضایت حق تعالی، حمایت مسئولین جهت ادامه تحصیلات عالی علمی بهبود وضعیت مسکن.

ج) برنامه‌های آتی و حرف‌های ناگفتنی

تا به امروز تا حدودی به اهداف مد نظر در زندگی رسیده‌ام

فرهاد فدوی دیلمقانی / کارشناس فناوری اطلاعات / استان آذربایجان غربی



فرهاد فدوی در تاریخ ۱۳۴۷/۳/۱ در روستای نجف آباد بخش انزل که یکی از بخش های تابعه شهرستان ارومیه در استان آذربایجان غربی می باشد متولد شد وی دارای دیپلم اقتصاد و هم اکنون در سمت کارشناس فناوری اطلاعات در صندوق شاهد مشغول به فعالیت هستند. در ادامه گفتگو با ایشان بیشتر آشنا می شویم.

-تاریخ تاهل و تعداد فرزندان:

فدوی می گوید در تاریخ ۱۵ فروردین سال ۷۵ با همسری نمونه و هنرمند تشکیل خانواده داده همسر در روستای گورچین قلعه متولد شده که این روستا از لحاظ جغرافیایی کنار دریاچه ارومیه هست و همچنین قلعه کاظم داشی در وسط دریاچه قرار دارد. این روستا یکی از روستاهای آثار باستانی و گردشگری و مذهبی استان آذربایجان غربی می باشد. ماجرای آشنایی ما برمی گردد به زمانی که ایشان در دبیرستان مشغول به تحصیل بود و من با شوهر خواهر ایشان دوست بودم. یک روز سر حرف را با من باز کرد و گفت چرا ازدواج نمی کنی و من گفتم دختر مناسبی پیدا نکردم و ایشان همسر را به من معرفی کردند و با هم آشنا شدیم و ازدواج کردیم در طول مدت زندگیمان ایشان بسیار پرتلاش و فعال بودند و همچنین به دنبال علایق شان در زمینه هنر رفتند و دوره های صنایع دستی از جمله چرم دوزی را گذراندن و همچنین دوره های کامل چهره آرایی را در کلاس های فنی و حرفه ای گذرانده و مدرکشان را نیز گرفته است. همسر من تا به امروز پا به پای بنده در تمامی امور زندگیمان حتی در خرید مسکن کمک بی نظیری کرده اند. و ما حاصل این پیوند دو دختر فوق العاده بنام های عذرا و اسما است

عذرا امسال با معدل ۱۷.۱۹ در رشته حسابداری از دانشگاه پیام نور ارومیه فارغ التحصیل شد و هم اکنون

نیز در حال گذراندن دوره های تکنسین داروخانه می باشد و خود را برای کنکور کارشناسی ارشد آماده می کند و علاقه زیادی به مطالعه کتابهای غیر درسی دارد.

دختر کوچکترم اسما خانم دختری بسیار پر جنب و جوش و باهوش می باشد

او اخلاق خاصی دارد و همیشه سعی دارد مثل بزرگترها حرف بزند و زود پیشرفت کند. همچنین علاقه زیادی به نقاشی دارد و کاردستی های زیادی درست می کند. و اوقات فراغت خود را در کلاس های اسکیت و نقاشی می گذراند

(ب) زندگی نامه شغلی:

از تاریخ ۱۳۷۳/۴/۱ تا تاریخ ۱۳۷۴/۶/۳۰ در مرکز آموزش جهاد دانشگاهی بعنوان مسئول دفتر مشغول بکار بودم و از سال ۱۳۷۴/۷/۱ به صورت قراردادی در بنیاد شهید صندوق شاهد شروع به کار کردم.



موانع ومشکلات شغلی:

در سال ۱۳۷۴/۷/۱ که تازه وارد بنیاد شهید شدم همکاران رئیس امور اداری آن زمان حتی حاضر نبود با بنده قرارداد کاری را ببندد برایم سخت بود دائم اشکال تراشی می کرد که از سازمان بروم بنده هم چون علاقه به کارم داشتم تمام سختیها را تحمل کردم تا اینکه صندوق شاهد به ثبت رسید و در سال ۱۳۷۶ کارمند رسمی صندوق شدیم و الحمدلله الان اگه قسمت بشه آخرهای خدمتم هست که بازنشسته شوم

انتظارات (فردی، شغلی، خانوادگی و...):

بنده آدم زیاد انتظاراتی نیستم همیشه می گم اگه حقم باشه خدا بخواد می ده. بیخودی منتظر نمی مونم کسی کاری برام انجام دهد.

ج) برنامه های آتی و حرف های ناگفتنی

تا به امروز به اهداف مدنظر خودم رسیدم ولی اهدافی که برای بچه ها یم در نظر گرفتم هنوز نرسیدم و در

حال حاضر بیشتر هدفم پیشرفت و استخدام فرزندانم می باشد.

اکثر اوقات فراغت در پیش خانواده و بردن بچه ها به کلاس های بیرون از مدرسه و روزهای تعطیلات در روستا سپری می کنم.

بزرگترین کاری که انجام دادم و می دهم وقتی مشکلی از خانواده های شهدا را حل می کردم برایم خیلی دعا می کردند. همان دعاها باعث میشد بنده هر روز در زندگیم پیشرفت کنم و حس غرور عجیبی بهم دست میداد که الان هم همان حس رو دارم چون الحمدلله هیچ مشکلی از لحاظ مادی یا معنوی نداشتم و ندارم که همان روز حل نشود.

وسخن آخر

همکاران قدر روزهای که باهم هستند را بدونند چون عمر انسان زودگذر است و هیچ وقت قابل برگشت نیست بهتر است که با همدیگر خوب باشیم و همیشه خوبی را به یادگار بگذاریم تا ناامان به نیکی یاد شود.

دلواپسی‌های تمام نشدنی: یک تبیین روانشناختی

رضا شابهاری



مادرش رنجیده خاطر بود از سارا! انتظار کوتاه آمدن داشت از او. اما سارا کوتاه نیامده بود و بر عقیده‌اش پا فشاری می‌کرد. مادر که عرصه را به خودش تنگ دید، به دل دخترش راه آمد و پرده از نگرانی‌اش برداشت - مادر جون! من از همون بچگی‌ات هم نگران تو بودم. می‌ترسم از چشم حیض و تله‌هائی که برای دخترای معصومی مثل تو، پهن کردند. تو امید زندگی من هستی. زیر این آسمون کبود، همه دل خوشی‌ام توئی... و آن وقت سارا سر بر سینه مادرش گذاشت و مفصل گریه کرد.

سارا، دختر خوش‌رو، منظم و تحصیل کرده بود. جزو برترین‌های دانشگاه. جزو دانشجویان فعال و آینده‌دار. تک فرزند. فعال و سرزنده و چالاک.

بی‌جهت نبود که پسرهای دانشگاه زاغ سیاهش را چوب می‌زدند و بدشان نمی‌آمد که با او از در دوستی درآیند. ولی سارا از آن دست دخترهائی نبود که به پسرها

از وقتی سارا رفته است خانه بخت، مادرش بی‌تابی می‌کند. گاهی اوقات شب‌ها تا صبح بیدار می‌ماند و خودش را به دیدن تلوزیون و خواندن کتاب و قرائت قرآن و نماز مشغول می‌کند تا طلوع آفتاب... ولی همچنان دلش هزار راه می‌رود و آن وقت صبح علی‌طلوع زنگ می‌زند خانه‌ی دختر و کلی درد دل می‌کند و احوالپرسی. او خودش هم فهمیده است که این دل‌شوره‌ها و دلواپسی‌ها چه قدر بی‌جا و غیرعادی است. اما انگار دست خودش نیست. یک چیزی توی ذهنش مرتباً در رفت و آمد است. می‌خواهد از دست این افکار مزاحم، راحت شود، ولی تلاشش بیهوده است.

تا قبل از این، رابطه مادر و سارا این‌طور نبود. بگی نگی، یک جاهائی هم به هم گیر می‌دادند و گله داشتند از هم. بالاخص سارا که تفاوت عقیده داشت با مادر و بعضی از رفتارها او را هم قبول نداشت اصلاً... چند باری هم سر این قصه، دعواشان شد حسابی. آخرین بار یک هفته با هم حرف نمی‌زدند و قهر بودند... و چه قدر

آمدند به خواستگاری.

پدر و مادر پسر هر دو از اساتید دانشگاه بودند و مادر سارا یک دیپلمه و سرپرست خانواده. او از همه این دنیا فقط سارا را داشت. سارا پنج ساله بود که پدرش در جبهه مفقودالاثر شده بود و مادر هم همزمان درگیر مشکلات مادر خودش که زمین گیر شده بود آن روزها. یازده سال، پرستاری اش کرد. و بعد از این سال ها، وقتی به خودش آمد که تنها تر از همیشه شده بود. تا آن وقت سرگرم مراقبت بود و بزرگ کردن سارا. و حالا او نوجوانی پرشور و شور شده بود و درگیر کنکور و فقط درس می خواند و درس...

این ها را گفتم که بدانید مادر سارا زحمت سارا را در مشقت فراوان کشیده بود... و سخت بود که این دسترنج خود را به این راحتی از دست بدهد. حقیقتش، دلش رضا نمی داد، اما نمی شود جلوی تقدیر ایستاد.

مشکل اساسی از جایی شروع شد که پسر و خانواده اش اهل شهرستان بودند و هزار کیلومتر فاصله آن طرف تر!

اولش، مادر سارا مقاومت کرد به این کوچ اجباری! ولی هر چه تلاش کرد نشد که نشد. نتوانست حریف دل و خواسته دختر و پافشاری خانواده پسر بشود و عاقبت هم با دل خوری و ناراحتی تسلیم تصمیم آن ها شد. کم و بیش، اختلافات مادر و دختر از همین جا شروع شد. خود مادر سارا هم دو دل بود، از یک طرف موقعیت پسر خوب بود و برازنده و شایسته و از طرفی هم با رفتن سارا تمام بساط زندگی او به هم می ریخت.

با بیست و چند سال زندگی همراه سارا باید چه می کرد؟ با خاطراتش؟ با نق زدن ها و گله هایش؟ با خوشی و ناخوشی هایش؟ و سال های پیر از انتظار و رسیدن یک خبر...

همه زندگی اش خلاصه شده بود در یک قاب عکس آویزان شده به دیوار؛ جوانی اش را می دید در کنار شوهر و سارا که در بغل بابا صورت چسبانده بود به او و همه شان می خندیدند. چه شاداب و مسرور.

و حالا تنها... و داشت حسایی اذیت می شد از این حال و هوا... و هر روز که می گذشت، اوضاع برای



رو نشان دهد و وقتش را برای این امور تلف کند. برای همه ساعات زندگی اش برنامه داشت... ولی عجیب بود که یک روز دانشجوی پسری دل به دریا زد و از او خواستگاری کرد. اولش سارا بهانه آورد و گفت که « قصد ازدواج ندارد و می خواهد درسش را به سرانجام برساند و برود مقاطع بالا ». جوانک، با خوش روئی پذیرفت و اجازه خواست برای آشنائی دو خانواده، به خانه آن ها بیایند. سارا برای اولین بار بود که کوتاه آمد. ولی زمان خواست. و این مدت، دو ماه طول کشید. و در این فاصله، اطلاعاتش را از پسر تکمیل کرد. اما خودش هم می دانست که بزرگ ترین چالش پیش رو، مادر است. و این که باید او را راضی می کرد به این ملاقات. خواستگارهای سارا، کم نبودند از همان دوره دبیرستان، کلون خانه شان را برای امر خیر، زده بودند. ولی تمامی آن ها در همان خوان اول، به عذری و ایرادی رد شدند.

ولی سارا پسرک را متفاوت از بقیه دیده بود، و به هر جان کندی که بود، مادر را متقاعد کرد و خانواده پسر،



نقش مشاور

نقش یک مشاور در حل چنین مسئله‌ای از چند موضع قابل بررسی است؛ یکی مشاوره فردی و بازسازی ذهن شخص بحران زده، ارائه برنامه برای مهارت‌آموزی و دیگر، آگاهی بخشیدن و شناخت به خانواده و عناصر نزدیک با هدف مراقبت و حمایت‌های اجتماعی. در چنین مواردی، مشاور باید به خانواده تفهیم کند که؛ مسائل و مصائب زندگی، جزء جدانشدنی از حیات فردی و اجتماعی ما است. کسی که راه نمی‌رود، زمین هم نمی‌خورد. کسی که توی آشپزخانه دارد کار میکند، احتمالاً یک جایی هم ظرفی از دستش می‌افتد و می‌شکند. کسی که دیکته می‌نویسد، ممکن است که غلط هم بنویسد... بخش آسیب‌ها و صدمه‌ها، از بخش ساخت و سازها، و کار و تلاش‌ها جدا نیست. مشکلات را نمی‌توانیم از زندگی، محو کنیم. چه بخواهیم و چه نخواهیم، آن‌ها همراه زندگی ما هستند. قدم اول برای رفع آن، پذیرش مشکل است.

او سخت‌تر و شکننده‌تر می‌شد. گاهی اوقات روزی دو سه بار تلفن می‌زد به سارا. و سارا هم سعی می‌کرد با خبرهای خوب، او را دل خوش کند و به آینده امیدوار... ولی سارا نمی‌دانست که مادرش هنوز با قصه مهاجرت او و تنهایی‌اش کنار نیامده و گرفتار وسواس فکری شده است. او داشت، مطابق برنامه‌هایش پیش می‌رفت، و مادر دور از چشم‌های سارا داشت، ذره ذره آب می‌شد.

آغاز بحران!

قصه‌ای که خواندید، بیش و کم، سرگذشت برخی از آدم‌های زمانه ما است. این روزها که خانواده‌ها، کم‌ابزار و تک‌فرزند، شده‌اند، با رفتن یکی‌شان به خانه بخت، یا به خاطر کار و مهاجرت. یا متارکه و جدائی، درگیر چنین مسائلی می‌شوند که می‌تواند بهداشت روانی خانه و خانواده، و به تبع آن جامعه را تحت تأثیر قرار دهد.

بروز حوادث و سوانح، مرگ بزرگسالان، والدین و یا فرزندان، ازدواج‌های ناموفق، کشمکش و جدائی، بیماری‌ها و دردهای درمانی‌اش... هر کدام می‌تواند، آغازی باشد در دامن زدن به یک بحران.

شاید در نگاه اول، تعبیر ما از این اتفاقات و حوادث، وجود فشار روانی و استرس باشد. که برای برخی شدید و برای عده‌ای بسیار شدید تلقی شود.

بله! همین‌طور است. ولی چرا بعضی‌ها با همین فشارها و ناملایمات، می‌توانند کنار بیایند و یک جوری مشکلات را حل می‌کنند و عده‌ای به آن دامن می‌زنند و آن قدر به بادکنک دشواری‌ها می‌دمند که قادر نیستند، شعاع دید و نگاه‌شان را به آن سوی مسائل و مشکلات ببرند و ببینند.

دامن زدن به بحران‌ها، بیش‌تر از این‌که به طرف مقابل، راه حل ارائه دهد، او را از رویارویی با بحران دچار ترس می‌کند... گاهی ماندن در بحران، شخص بحران زده را دچار درماندگی می‌کند. بیش‌تر از این‌که مشکلات را به ناتوانی و ضعف شخصی نسبت بدهیم، بلکه این عدم مهارت در مدیریت در بحران است که موجب ترس و اضطراب می‌شود.



وجود چنین مشکلاتی (فارغ از هر نوع از آن) از دو منظر قابل بررسی است؛ این که می‌تواند به طور بالقوه، زمینه رشد و شکوفائی فرد را فراهم کند و یا به یک مسئله پیچیده و غامض تبدیل شود.

با یک مثال ساده، مطلب را روشن کنیم.

آیا می‌توانید حدس بزنید که اختلاف نظرهای خانوادگی زوجین و یا یکی از والدین با فرزندان‌شان (که تقریباً امر طبیعی است) اگر از آن جلوگیری نشود و هر روز دامن زده شود و چه آینده‌ای را می‌توان برای اعضای آن خانه متصور شد؟...

مطمئناً شما هم موافق هستید که فضای درون خانه و روابط بین اعضای آن، مختل و احتمال بروز مشکلات و مسائل اجتماعی را باعث خواهد شد.

جالب است که این گونه مشکلات را می‌توان از قبل پیش‌بینی کرد. بنابراین مشکلاتی که قابل پیش‌بینی هستند، عمدتاً قابل پیشگیری هم خواهند بود.

مشکل این جا است که ظاهراً نسل جوان ما،

کودکی که درد دندان کلافه‌اش کرده است و از رفتن به دندانپزشکی امتناع می‌کند و می‌ترسد، یعنی هنوز درد را به عنوان عامل مختل کننده سلامتیش نپذیرفته است. ما وقتی می‌توانیم برای درمان اقدام کنیم که درد را پذیرفته باشیم.

دومین قدم برای حل مسئله، شناخت خوب از خود مسئله است. بنابراین، جمع‌آوری اطلاعات، می‌تواند زمینه خوبی برای شناخت اولیه فراهم کند. ما هر چه قدر بر مسئله اشراف داشته باشیم و بشناسیمش، بهتر می‌توانیم با آن مواجه شویم.

گام سوم برای حل این معضل، بررسی کارشناسانه از زوایای مختلف است.

و بعد، مواجهه و آزمون کردن و تلاش و خطا. و در نهایت، ارزیابی ما از مسیری که پیموده شده است و تصحیح روش و راه.

انواع مشکلات

برخی از مشکلات هستند که قابل پیش‌بینی اند؛ مثل اغلب مسائل و چالش‌هایی که در دنیای روزمرگی وجود دارد. مثل؛ مرگ پدر بزرگ و مادر بزرگ. مسائل دوران بارداری. مشکلات رشد تحولی از کودکی به نوجوانی...

برخی از مشکلات، علی‌رغم بروز و ظهورشان، قابل پیشگیری است و یا می‌توان آسیب‌های آن را کاهش داد. مثل بیماری‌های واگیردار که با مراقبت از آن، می‌توان از گسترش آن جلوگیری کرد و حتی درمان.

برخی از مشکلات هم قابل پیش‌بینی نیستند، مثل خسارات مالی و جانی در اثر سوانح و حوادث طبیعی و یا اجتماعی، مثل زلزله، سیل و جنگ... اما می‌توان از قبل با یکسری از آموزش‌ها و مهارت‌آموزی‌ها، دامنه خسارات احتمالی را محدود و به حداقل رساند. در این مسیر حمایت‌های اطرافیان و همدلی اجتماعی قدم بزرگی در تسکین آلام و رنج‌ها است.

در این بین، نوعی از مشکلات هم هستند که ناخواسته، وارد زندگی ما می‌شوند و در صورتی که آن‌ها را به موقع حل نکنیم، ممکن است به یک بحران و یا فاجعه تبدیل شود.

هم‌پای پیچیدگی‌های زندگی اجتماعی امروز، و سبک زندگی جدید، هنوز خودش را آماده رویارویی با ابهامات و مشکلات نکرده است. به عبارتی، گمان می‌کند با همان شیوه تربیتی و رفتاری خانه پدری و مادری، می‌تواند در فضای جدید زندگی مشترک و روابط اجتماعی هم، عمل کند. . . در حالی که می‌دانیم با شروع هر زندگی مشترک، پدیده فرهنگی متفاوتی در حال تکوین و رشد است که می‌تواند متفاوت و متباین با والدین و جامعه باشد (فرهنگ خانه و خانواده بحث مفصلی است. بماند!)

از طرفی شاید بخش عمده مشکلات ما و عدم حل آن، ریشه در ترس از شکست و تصویر ناصحیح از لاینحل ماندن آن داشته باشد. حتما شنیده‌اید که می‌گویند «فلانی قبل از این‌که وارد میدان مبارزه بشود، خودش را باخته بود!» به عبارتی بعضی‌ها از قبل خودشان را بازنده یک معرکه می‌دانند.

بدانیم! زندگی، میدان بزرگ رو در روئی‌ها است. کشمکش‌ها و بده بستان‌ها. بعضی از آن‌ها قابل پیش‌بینی و برخی‌شان غیر قابل پیش‌بینی است. پس باید خودمان را برای آن مجهز و آماده کنیم. این مهم حاصل نمی‌شود مگر با مطالعه، تدبیر، تلاش و خلاقیت. اما راه حل قصه ما؛

برابر شواهد ذکر شده، مادر سارا، دچار وسواس فکری است. که وقتی سرگذشت این ابتلا را می‌خوانیم، زمینه‌های اضطراب و بی‌قراری این زن، می‌تواند مسبب این معنا باشد. از طرفی هم وابستگی و دلبستگی او به سارا، این مشکل روحی را بیش‌تر دامن زده است.

خوب چه باید کرد؟

- در صورت شدت بیماری و استمرار نگرانی‌ها و اضطراب‌هایش، حتما معاینه بالینی یک روانپزشک و دخالت دارویی لازم است.

- حمایت اجتماعی از مادر سارا؛ اولین کسی که می‌تواند رنج تنهایی مادر سارا را به طور موقت کاهش دهد، خود سارا است. توصیه ما این است که سارا، قبل از این‌که مادرش با او تماس تلفنی بگیرد، او پیش قدم شود و تلفن بزند و از او دل جوئی کند و با تنهایی‌اش همدلی داشته باشد. البته بهتر است در ملاقات

حضورش اش (او را توجیه کند و) از مادر بخواهد که مکالمات‌شان در ساعات خاص، و منظم و در محدوده زمانی معین باشد. به عبارتی، برای دخالت در جریان افکار و سواسی، باید رفتارهای جدید منظم را در کنار همان افکار قرار داد. یادمان باشد نباید با این چنین افکاری مبارزه و کشمکش داشت. چرا که بیش‌تر از این که مانع بروز و ظهور آن شود، ممکن است این افکار را به جنبه‌های خلقی دیگر (مثل افسردگی، پرخاشگری، بیهودگی و از خودبیگانگی) گسترش دهد.

- تغییر سبک زندگی؛ برای سازگاری با تغییرات موجود، بهتر است که مادر سارا، سبک زندگی‌اش را عوض کند، این کار را می‌تواند در مشارکت گروه‌های اجتماعی جدید ایجاد کند (مثل مهارت‌آموزی یک فن، مثلا خیاطی و شیرینی‌پزی، و یا آموزش هنری، نظیر نقاشی، طراحی. . .). این شیوه از زندگی نه تنها مادر سارا را در جامعه توان‌مندی می‌کند. بلکه چه بسا زمینه رشد اقتصادی او را فراهم می‌کند. اغلب مشارکت در امور اجتماعی - اقتصادی، در ارتقاء بخشیدن به عزت نفس افراد کمک می‌کند.

- همسر سارا هم می‌تواند نقش تسهیل‌کننده‌ای را در بهبود اوضاع و احوال مادر سارا داشته باشد. او باید به عنوان یک فرد جدید (که به طور ناخودآگاه، مادر سارا او را یک فرد مزاحم خانوادگی می‌داند و کسی است که باعث جدائی او و دخترش شده است. . .) جایگاه خود را در خانواده، بالاخص نزد مادر تثبیت کند و به او اطمینان ببخشد که او هم عضو همدل و همراه خانواده محسوب می‌شود، به عبارتی ثابت کند که آینده و جایگاه سارا در تعریف جدید خانواده، برگرفته از پیشینه اوست. این نوع روابط، منوط به ظرافت است و نباید به گونه‌ای باشد که به ظاهرسازی تعبیر شود.

- در نهایت دوره‌های مشاوره خانواده، و مشاوره فردی هم توصیه می‌شود.

- در این خصوص شما چه پیشنهاد تکمیلی می‌توانید داشته باشید.

تعهد سازمانی کارکنان: تعاریف، ابعاد و خودارزیابی

مجتبی عباسی قادی - رضا شابهاری



تعهد سازمانی: تعاریف و ابعاد

در دوران کنونی سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی جوامع پیدا کرده‌اند و بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی افراد در سازمان‌ها انجام می‌گیرد و زندگی بدون وجود آن‌ها تقریباً غیرممکن است. سازمان‌ها یکی از مهم‌ترین ارکان جامعه مدرن و رفاهی هستند که بیش از پیش زندگی ما را تحت سیطره و نفوذ خود قرار داده و نظام‌های اقتداری ایجاد کرده‌اند که پیوسته رفتار ما را مقید می‌سازند. جوامع امروز، جامعه‌هایی سازمانی‌اند و به عبارت دیگر فعالیت‌هایی که ما را احاطه کرده‌اند، نظیر: تولید، تحصیلات، کار، خدمات، تفریح و سرگرمی، مرگ و... اغلب توسط یک محیط سازمانی تنظیم می‌شوند و یا تحت تأثیر آن قرار می‌گیرند.

از سوی دیگر، نیروی انسانی سرمایه اصلی سازمان‌ها محسوب می‌شود و وجود نیروی انسانی کارآمد، متعهد و متخصص در سازمان‌ها از مزیت رقابتی آن‌ها به شمار

می‌رود. کارکنانی که افزون بر انجام وظایف کاری خود، نسبت به فراز و فرودهای سازمان احساس مسئولیت نموده و در مواقع نیاز از یاری سازمان دریغ نورزند. چنین کارکنانی از آرزوها و آرمان‌های هر سازمانی محسوب می‌شوند. از شاخص‌های دستیابی به این نوع کارکنان توسل به اخلاق فردی و کاری است، زیرا وجود کارکنان اخلاقی و رعایت ارزش‌های اخلاقی، بستر دستیابی به نیروی انسانی متعهد می‌باشد.

از دید سالانسیک^(۱۹۷۷) تعهد نیروی درونی است که فرد را به فعالیت وادار می‌دارد. وی مهم‌ترین عامل تعهد را پیوند فرد با اقدام خود می‌داند. منظور کلی از این تعریف آن است که تعهد زمانی واقعیت پیدا می‌کند که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی کند. تعهد سازمانی نوعی همذات‌پنداری با سازمان و وفاداری به ارزش‌ها، انتظارات و هدف‌های آن است.

دارد و می‌تواند پیش‌بینی‌کننده مهمی بر اثربخشی سازمان باشد.

خودارزیابی:

پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی کارکنان توسط آلن و می‌ر (۱۹۹۰) تدوین شده است. این پرسشنامه در مجموع دارای ۲۴ گویه و از سه بعد و یا سه خرده‌مقیاس تشکیل شده است که عبارتند از: تعهد عاطفی (۸ گویه)، تعهد مستمر (۸ گویه)، و تعهد هنجاری (۸ گویه). پاسخ دهی به گویه‌های تعهد سازمانی کارکنان نیز براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت با گزینه‌های «کاملاً مخالف» (با نمره ۱)، «مخالف» (با نمره ۲)، «تا حدی موافق» (با نمره ۳)، «موافق» (با نمره ۴)، «کاملاً موافق» (با نمره ۵) می‌باشد. در این پرسشنامه گویه‌های شماره ۴، ۵، ۶، ۸، ۹، ۱۰، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۱، ۲۳ و ۲۴ دارای شیوه نمره گذاری معکوس می‌باشند.

علاوه بر آن؛ مجموع نمرات این سه بعد به عنوان نمره کل میزان تعهد سازمانی کارکنان محاسبه می‌شود. نمره بالاتر دال بر میزان تعهد سازمانی بهتر می‌باشد. بنابراین با توجه به ۲۴ گویه براساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت با دامنه پاسخ ۱ تا ۵، میانگین آزمون برای کل گویه‌ها برابر با ۷۲ می‌باشد؛ فلذا امتیاز بالای ۷۲ دال بر میزان تعهد سازمانی مطلوب می‌باشد. به بیان دقیق‌تر؛ امتیاز بین ۲۴ تا ۴۸ نشان می‌دهد که میزان تعهد سازمانی ضعیف می‌باشد. امتیاز بین ۴۹ تا ۷۲ نشان می‌دهد که میزان تعهد سازمانی متوسط می‌باشد. امتیاز بالای ۷۲ نشان می‌دهد که میزان تعهد سازمانی بسیار خوب می‌باشد. علاوه بر آن میانگین آزمون برای هریک از ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی کارکنان برابر با ۲۴ می‌باشد. به بیان دقیق‌تر برای هر یک از ابعاد سه‌گانه، امتیاز بین ۸ تا ۱۶ بیانگر ضعیف، امتیاز ۱۷ تا ۲۴ بیانگر متوسط و امتیاز بالای ۲۴ بیانگر خوب بودن هریک از ابعاد می‌باشد.

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. مک‌کنا^۱ (۲۰۰۶) بر این باور است که تعهد سازمانی عبارت است از توانایی نسبی همانندسازی شخص با سازمان و درگیر شدن در سازمان، درگیر شدن در سازمان می‌تواند در تمایل فرد در تقبل وظایفی فراتر از الزامات استاندارد شغلی اش با زتاب یابد. برپایه دیدگاه آلن و می‌ر^۲ (۱۹۹۰) برای تعهد سه مؤلفه در نظر گرفته شده است:

الف. تعهد عاطفی^۳: عبارت است از وابستگی عاطفی به سازمان، ابراز هویت با سازمان و عجز بودن با سازمان.

ب. تعهد هنجاری^۴: عبارت است از احساس التزام و دین به سازمان و ادامه کار در سازمان.

ج. تعهد مستمر^۵: عبارت است از درک هزینه‌هایی که با ترک سازمان متوجه فرد می‌شود (نقل از حیدری تفرشی و دریابگیان، ۱۳۹۰: ۳۴).

تحقیقات نشان داده که کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، از نظر جسمی و توان ذهنی و پایبندی به ارزش‌های سازمان در وضعیت بهتری قرار دارند و از نظر سازمانی، سطح بالای تعهد منعکس‌کننده جوسازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و ماندگاری کارکنان می‌شود (همان، ص ۲۹). علاوه بر آن، تعهد سازمانی کارکنان آثار بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان

1- Mckenna

2 - Allen & Meyer

3- Emotional commitment

4- Normative commitment

5 - Continuance commitment

پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی کارکنان آئن و میر (۱۹۹۰)

ردیف	لطفاً نظر خود را نسبت به سئوالات ذیل با توجه به گزینه‌های مقابل هر سؤال پاسخ دهید:	کاملاً مخالف	مخالف	تا حدی موافق	موافق	کاملاً موافق
۱	خیلی خوشحال می‌شوم که مابقی دوره خدمتم را در این سازمان بگذرانم.					
۲	از این که درباره سازمان محل کارم با افراد خارج از سازمان صحبت کنم. لذت می‌برم.					
۳	واقعاً احساس می‌کنم که مشکلات این سازمان مشکل خود من است.					
۴	فکر کنم به سادگی می‌توانم به همان اندازه‌ای که به این سازمان علاقه دارم، به سازمان دیگری نیز دل بستگی پیدا کنم.					
۵	در سازمان محل کارم خود را عضوی از خانواده احساس نمی‌کنم.					
۶	از لحاظ عاطفی علاقه چندانی به این سازمان ندارم					
۷	این سازمان برای من معنی و مفهوم شخصی بسیار زیادی دارد.					
۸	احساس تعلق زیادی نسبت به سازمان محل کار خود ندارم.					
۹	از عواقب ترک کردن کار فعلی خود بدون دسترسی داشتن به کار دیگر، ترسی به دل راه نمی‌دهم.					
۱۰	در حال حاضر ترک کردن محل کار برایم دشوار است. هر چند ممکن است به این کار نیز تمایل داشته باشم.					
۱۱	اگر هم اکنون تصمیم به ترک سازمان محل کارم بگیرم زندگی‌م به شدت از هم گسیخته می‌شود.					
۱۲	ممکن است هم اکنون ترک سازمان برایم بسیار پرهزینه و زیانبار باشد.					
۱۳	در حال حاضر، باقی ماندن در سازمان محل کارم به همان اندازه که ناشی از ضرورت است، ناشی از تمایل شخصی خودم نیز می‌باشد.					
۱۴	احساس می‌کنم احتمال پیدا کردن کار دیگر کمتر از آن است که فکر ترک کردن این سازمان را در سر پیروانم.					
۱۵	یکی از عواقب جدی ترک کردن این سازمان کمبود کارهای موجود دیگر است.					
۱۶	یکی از دلایل اساسی ادامه کارم در این سازمان این است که ترک کردن آن؛ مستلزم از خود گذشتگی قابل ملاحظه‌ای است. چون ممکن است سازمان دیگر همه منافع را که در این جا وجود دارد؛ تامین نکند.					
۱۷	فکر می‌کنم امروزه مردم بیش از حد سازمان یا محل کار خود را تغییر می‌دهند.					
۱۸	اعتقاد ندارم که شخص باید همیشه به محل کارش وفادار بماند.					
۱۹	به نظر من تغییر سازمان محل کار به هیچ وجه کاری غیر اخلاقی نیست.					
۲۰	یکی از دلایل اصلی ادامه کارم با این سازمان آن است که به اعتقاد من وفاداری مهم می‌باشد. بنابراین خود را ملزم می‌دانم در این سازمان باقی بمانم					
۲۱	در صورتی که در جای دیگر کار بهتری به من پیشنهاد شود، ترک کردن سازمان محل کارم را صحیح می‌دانم.					
۲۲	اعتقاد به ارزش اخلاقی و وفادار ماندن به یک سازمان به من آموخته شده است					
۲۳	روزگاری که مردم بیشترین مدت زندگی شغلی خود را در یک سازمان می‌ماندند؛ اوضاع بهتر بود.					
۲۴	دیگر معقول نیست که فردی بخواهد به عنوان طرفدار پروپا قرص سازمان معروف باشد.					

فهرست منابع:

- علمی، محمود. برزی، عزیزمحمد (۱۳۸۸)؛ بررسی رابطه بین

سبک مدیریت مدیران و تعهد سازمانی دبیران متوسطه آموزش و پرورش شهر بوکان، فصلنامه جامعه‌شناسی، شماره ۱، سال ۳، صص ۵-۲۷.

- مشبکی، اصغر (۱۳۷۶)؛ رابطه تعهد و وجدان کاری با تحول اداری، تهران، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، نامه پژوهش، شماره ۵، صص ۱۹۴-۱۷۵.

- حیدری تفرشی، غلامحسین. دریابگیان، آرزو (۱۳۹۰)؛ بررسی

رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان یک شرکت نیمه خصوصی در استان هرمزگان، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات هدیریت آهوزشی، سال ۳، شماره ۱، صص ۴۴-۳۱.

- چلبی، مسعود (۱۳۷۶)؛ تعهد کار، تهران، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، نامه پژوهش، شماره ۵ صص ۱۰۴-۷۵.

جاذبه‌های گردشگری استان تهران

تهیه و تنظیم: رویا امیدوار

تهران، پایتخت ایران زمین، بزرگ‌ترین و پرجمعیت‌ترین شهر کشور است. بیش از ۲۰۰ سال به‌عنوان پایتخت انتخاب شده و بیشتر تصمیم‌های مهم اداری، اجرایی و سیاسی در آن گرفته می‌شود. تهران با مساحت ۷۳۰ کیلومتر مربع، قلب تپنده ایران به‌شمار می‌آید و بسیاری از جنبه‌های اقتصادی، فرهنگی، علمی و سیاسی کشور متأثر از فعالیت‌های آن است. اهمیت شهر تهران به حدی است که به احتمال زیاد هرکس حداقل یکبار به آن سفر کرده است. حتی گردشگران خارجی هم وقتی به ایران می‌آیند معمولاً تور ایرانگردی خود را از تهران آغاز می‌کنند. چرا که تهران نه تنها کلان‌شهری مدرن در قلب ایران است، بلکه نمایانگر تاریخ ایران باستان است.



۱. بازار بزرگ تهران

بازار تهران بازاری است قدیمی واقع در مرکز شهر تهران در منطقه ۱۲ شهری تهران. این بازار در میان خیابان های مولوی در جنوب، مصطفی خمینی (سیروس سابق) در شرق، پانزده خرداد در شمال و خیام در غرب قرار گرفته است. در تقاطع این خیابان ها میدان محمدیه، چهارراه مولوی و چهارراه سیروس قرار گرفته اند و در سال ۱۳۵۶ در فهرست آثار ملی ایران به ثبت رسید.

بازار تهران، یکی از مهم ترین بازارهای کشور محسوب می شود که آن را به عنوان قلب اقتصاد ایران می دانند؛ زیرا بسیاری از فعالیت های اقتصادی در این محل رخ می دهد. این بازار که در بافت قدیمی تهران قرار دارد، یادگاری از عصر قاجار است که نه تنها برای گردشگران داخلی، بلکه برای گردشگران خارجی نیز جذاب و دیدنی است. علاوه بر این، به لطف تنوع کالاها و قیمت ارزان تر، مقصدی عالی برای عاشقان خرید محسوب می شود. بازار تهران همه چیز را در خود جای داده است؛ از سرا و تیمچه تا پاساژهای چند طبقه شیک، از رستوران سنتی تا فست فود، کاروانسرا، پیاده راه، کالسکه و... که هر نوع سلیقه ای را راضی نگه می دارد و به همین دلیل از قشر متوسط و ضعیف جامعه تا افراد ثروتمند گذرشان به این منطقه از تهران می افتد. بازار امروزی تهران بقایای به جا مانده از دوران قاجار است؛ هرچند اختلاف نظرهایی راجع به زمان و نحوه ساخت آن وجود دارد. برخی

براین باورند که ناصرالدین شاه موسس بازار تهران است و عده ای آن را حاصل کار شاه طهماسب صفوی می دانند.

بازار تهران علاوه بر اهمیت اقتصادی اش، در دوران قاجار و پهلوی نقش مهمی در تحولات فرهنگی، سیاسی و اجتماعی داشت. حضور پررنگ بازاری ها را می توان در دوره مشروطیت دید که علیه دولت ایستادند و با مردم همراه شدند و در مسجد امام تحصن کردند. در اتفاقات پیش از انقلاب اسلامی نیز کسبه بازار به مردم پیوستند و در این پیروزی دست داشتند. با گذر زمان و تغییر نیازهای اجتماعی، برخی بخش های بازار مثل بازار توتون فروش ها اهمیت خود را از دست دادند و برخی بخش ها مثل بازار زرگرا و حلبی سازها کوچک تر شدند. سه کاروانسرای تاریخی از جمله کاروانسرا گلشن شکن نیز در بازار وجود دارد که به مغازه و حجره تبدیل شده اند.

از نویسندگان و مورخانی که در عهد ناصری از بازار تهران دیدن کرده اند، می توان به جرج کرزن اشاره کرد که به قول او، همه چیز از اجناس ایرانی تا برخی مصنوعات اروپایی در این بازار یافت می شد. در دوره پهلوی، با شکل گیری مدرنیته و ساخت بازارچه ها، کارکرد سنتی بازار تهران در امور اجتماعی و فرهنگی و حتی اقتصادی تاحدی روندی نزولی پیدا کرد؛ هرچند در کودتای ۲۸ مرداد ردپای آن دیده می شد. امروزه بازار بزرگ تهران فقط کارکرد اقتصادی خود را حفظ کرده است و یکی از بهترین مکان های دیدنی استان تهران برای گردشگری به شمار می رود.



نشانی: تهران - جنوب خیابان مولوی - شمال خیابان ۱۵ خرداد

۲. برج آزادی

طرح مهندس معمار حسین امانت بیست و چهار ساله و دانش‌آموخته دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران برنده و برای ساخت برگزیده شد. عملیات ساخت برج شهید در یازدهم آبان ۱۳۴۸ خورشیدی آغاز گردید و پس از بیست و هشت ماه کار، در ۲۴ مهرماه ۱۳۵۰ با نام برج شهید به بهره‌برداری رسید. در جشن گشایش این برج شاهنشاه محمدرضا پهلوی و همسرش شهبانو فرح پهلوی حضور داشتند و از منشور حقوق بشر کوروش بزرگ (نخستین نوشته حقوق بشر از کوروش کبیر، پادشاه هخامنشی) برای نخستین بار در این مکان پرده برداری کردند.

در دوران انقلاب ایران (۱۳۵۷) اجتماعاتی در این میدان برپا می‌شد و پس از پیروزی انقلاب نیز برنامه پیشواز از روح‌الله خمینی در بازگشت از پاریس به تهران در این میدان انجام و نام آن نیز از میدان شهید به میدان آزادی دگرگون شد. در هنگام انقلاب شعارهایی بر روی پایه‌های برج نوشته شد. بر پایه نظرسنجی‌های انجام شده، بیش‌تر شهروندان تهرانی برج آزادی را به عنوان نماد شهر تهران معرفی کرده‌اند.

برج آزادی که پیش از انقلاب ۱۳۵۷ ایران، به نام برج شهید شناخته می‌شد، یکی از اصلی‌ترین نمادهای شهر تهران است و تقریباً در همه جای دنیا ایران را با این نماد می‌شناسند. در سال ۱۳۴۹ خورشیدی، توسط حسین امانت، معمار ایرانی، طراحی و توسط مهندس محمد پورفتحی ساخته شد. برج شهید، به عنوان نماد «ایران مدرن» و برای یادبود جشن‌های ۲۵۰۰ ساله شاهنشاهی ایران در میانه یکی از میدان‌های اصلی غرب تهران به نام میدان شهید و آزادی کنونی طراحی و ساخته شده است. معماری برج، تلفیقی از معماری هخامنشی، معماری ساسانی و معماری اسلامی است. در محوطه زیرین برج، چندین تالار نمایش، نگارخانه، کتابخانه و موزه قرار دارد. این بنا در تاریخ ۲۶ اسفند ۱۳۵۳ با شماره ثبت ۱۰۰۸ به عنوان یکی از آثار ملی ایران به ثبت رسیده است. در سال ۱۳۴۵ خورشیدی طرح یک نماد شناسایی ایران میان معماران ایرانی به مسابقه گذاشته شد و در پایان



نشانی: تهران - میدان آزادی

۳- حرم امامزاده صالح (ع)

مقبره شهدا است. پنج شهید والامقام گمنام و شهید مجید شهریاری (از شهدای هسته‌ای) در این محل به خاک سپرده شده‌اند. امامزاده صالح (علیه السلام) فرزند بلافصل امام هفتم شیعیان حضرت امام موسی الکاظم (علیه السلام) و برادر امام علی ابن موسی الرضا (علیه السلام) به شمار می‌رود و از جمله سادات عالی رتبه و از امامزادگان صحیح النسبی است که بعد از شنیدن خبر ولیعهدی امام رضا (علیه السلام) و در اواخر قرن دوم از عراق به سمت ایران کوچ می‌کند و از سمت کره رود رو به ولایت شمران نهاد و، چون به موضع تجریش رسید در باغ گلشن زیر درخت چنار بزرگی نزدیک چشمه ساری ایشان را به شهادت رساندند و پیکر پاکش در قریه تجریش و کنار همان چنار که نسل به خاک سپرده شد. امامزاده صالح میان زیارتگاه‌های تهران، جزء چند امامزاده‌ای است که همواره بیشترین زائر را به درگاه خود می‌خواند. علمای رجال قدیم نام او را در کتب «هود» ذکر کرده‌اند. بنای امامزاده از سال ۱۳۵۱ در فهرست آثار ملی ایران قرار گرفته و به شماره ۹۰۹ ثبت گردیده است.

حرم مطهر امامزاده صالح (ع) از زیارتگاه‌های مشهور و قدیمی و جاهای دیدنی تهران است که طبق آمارها، روزانه ۳۰ هزار نفر برای زیارت به این آستان مقدس مشرف می‌شوند. امامزاده صالح (ع) یکی از فرزندان امام موسی کاظم (ع) و از برادران امام رضا (ع) هستند. طبق کتیبه‌های قدیمی موجود در این محل، بنای اولیه این زیارتگاه در سال ۷۰۰ هجری قمری بنا شد. کم‌کم در کنار حرم امامزاده صالح (ع) بناهای دیگری ساخته شد که این روند، تا به امروز که بازار تجریش و مجتمع‌های تجاری در این مکان ساخته شده است، ادامه دارد.

گلدسته‌های حرم از همه خیابان‌های اطراف حرم به زیبایی دیده می‌شوند. کاشی‌کاری زیبا و معماری زیبا همه جای حرم امامزاده صالح (ع) به چشم می‌خورد. محیط حرم بسیار تمیز و دل‌باز است که باعث می‌شود انرژی مثبتی از این مکان مذهبی بگیرید. اولین چیزی که پس از ورود به حرم توجه شما را به خود جلب می‌کند



نشانی: تهران، ضلع جنوب شرقی میدان تجریش

۴. تنگه واشی

یکی از ۱۰ تا از معروف ترین جاهای دیدنی و تفریحی اطراف تهران، تنگه واشی است. این منطقه زیبا هر هفته و علی الخصوص در فصل تابستان یکی از شلوغ ترین جاذبه های اطراف تهران می شود. البته این منطقه به غیر از جاذبه های طبیعی دارای یادگارهای تاریخی هم در خود است که به ارزش آن بیش از پیش افزوده است. تنگه واشی یا تنگه ساواشی مکانی با جاذبه های گردشگری است که در حدود ۱۷ کیلومتری شهر فیروزکوه قرار دارد. کلمه «واش» در زبان گیلکی به معنای «چمن» است. این مکان شامل دو تنگه است که تنگه اول به «واشی» و تنگه دوم به «سا» معروف است. در انتهای تنگه دوم آبشاری با ارتفاع ۱۵ متر قرار دارد. مسیر پیاده روی از ابتدای تنگه اول طی سه بخش انجام می شود.

بخش اول: مسیر تنگه اول تا ابتدای دشت ساواشی (حدود ۲۵۰ متر)

بخش دوم: راهپیمایی دشت ساواشی (حدود ۱۷۰۰ متر)
بخش سوم: مسیر تنگه دوم تا رسیدن به آبشار (حدود ۸۰۰ متر)

برای رفتن به تنگه ساواشی در کیلومتری ۲ جاده فیروزکوه-تهران، پس از ورود به یک جاده فرعی و طی ۱۰

کیلومتر روستای جلیزچند نمایان می گردد. این روستا در حاشیه یک دشت سرسبز با مزارع گندم و سیب زمینی و باغات مختلف بنا شده است. بعد از عبور از روستا و طی ۴٫۵ کیلومتر در جاده ای که میان دشت و در کنار جوی های پر از آب زلال، احداث شده، محل پیاده روی تنگه ساواشی شروع می شود.

بعد از عبور از تنگه اول و گذر از دشتی زیبا، تنگه دوم قرار گرفته که حدود ۲ کیلومتر با تنگه اولی فاصله دارد. این تنگه هم مانند تنگه اول چشم نواز است و از دیواره های سنگی آن در نقاط مختلف چشمه های آب زلال و خنک به سمت پایین روان است. در تنگه واشی گیاه کمیاب باریجه که مصارف صنعتی و دارویی دارد می روید.

تنگه واشی علاوه بر طبیعت زیبا، دارای آثار تاریخی زیادی نیز می باشد. یکی از سه کتیبه معروف دوره قاجار در این تنگه واقع شده است. دو کتیبه دیگر در چشمه علی شهرری و کتیبه شکل شاه در پشت تونل وانا جاده هراز واقع شده اند. هر سه این کتیبه ها به دستور فتحعلی شاه قاجار حکاکی شده است. فتحعلی شاه که دوران پیش از پادشاهی خویش را در شیراز گذرانده بود، با دیدن نقش برجسته های آن دیار، سه نفر به نام های حجارباشی، نقاش باشی و معمارباشی را مسئول ساخت این سه کتیبه در تهران کرد.



۵- کاخ نیاوران

گچ‌بری توسط استاد عبداللهی، آینه‌کاری توسط استاد علی‌اصغر و کاشی‌کاری نمای خارجی توسط استاد ابراهیم کاظم‌پور انجام شده است.

در سال ۱۳۵۷ این کاخ به دست مردم انقلابی ایران رسید و در سال ۱۳۶۰ به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تحویل داده شد. در سال ۱۳۶۵ کاخ موزه نیاوران برای اولین بار گشایش یافت. در سال ۱۳۶۸ مرکز آموزش عالی میراث فرهنگی در محل مدرسه اختصاصی راه‌اندازی شد و یکسال بعد فضاهای جانبی آن به خوابگاه پسران اختصاص یافت. در سال‌های بعد موزه جهان‌نما (۱۳۷۶)، کاخ صاحب‌قرانیه (۱۳۷۷) و کوشک احمدشاهی (۱۳۷۹) نیز در معرض بازدید عموم قرار گرفت.

تلفیقی جالب از معماری ایرانی و اروپایی را در این کاخ شاهد خواهید بود و تنها ساختمان سلطنتی در ایران است که سقف آن به صورت بازشو طراحی شده است. این کاخ که در تاریخ ششم خرداد ماه سال ۱۳۷۷ با شماره ۲۰۲۵ به ثبت ملی رسیده است امروزه علاقه‌مندان زیادی را به سوی خود می‌کشاند.

مجموعه باغ نیاوران در میدان نیاوران شهر تهران واقع شده و مساحت آن حدود ۱۱ هکتار است. کاخ نیاوران اقامتگاه تابستانی محمدرضا شاه پهلوی بود. این کاخ یکی از مکان‌های شاخص گردشگری شهر تهران است.

عملیات احداث این کاخ به دستور محمدرضا پهلوی در سال ۱۳۳۷ آغاز گردید و در سال ۱۳۴۶ به اتمام رسید. در زمان فتح‌علی شاه قاجار کاخ کوچکتری در محل فعلی کاخ نیاوران قرار داشت که تخریب و کاخ نیاوران به جای آن ساخته شد. این بنا با مساحتی در حدود ۹۰۰۰ مترمربع در دو طبقه و یک نیم طبقه احداث و در ابتدا به عنوان محلی برای پذیرایی میهمانان خارجی در نظر گرفته شد، اما پس از پایان ساخت به محل سکونت محمدرضا پهلوی و خانواده‌اش اختصاص یافت.

کاخ نیاوران را محسن فروغی طراحی کرد. همچنین



نشانی: تهران - میدان نیاوران (شهید باهنر)

۶- برج میلاد

برج میلاد تهران نام برج مخابراتی چند منظوره‌ای است؛ در شمال غربی تهران، پایتخت ایران قرار دارد. این برج با ارتفاع ۴۳۵ متر، بلندترین برج ایران و ششمین برج بلند مخابراتی جهان و نوزدهمین سازه بلند نامتکی جهان است. این برج با ۱۳ هزار متر زیرینا از نظروسعت کاربری سازه رأس برج در میان تمامی برج‌های مخابراتی دنیا مقام نخست را دارد. برج میلاد به دلیل بلندی بسیار و شکل ظاهری متفاوتش، تقریباً از همه جای تهران نمایان است و از این رو، یکی از نمادهای پایتخت ایران به شمار می‌آید. برخی برای این باورند که این برج روی سامانه گسل شهرک غرب ساخته شده است. و این برج یکی از جاذبه‌های شهر تهران است. ساخت این برج یازده سال به طول انجامید. برج میلاد از شمال به بزرگراه همت، از جنوب به بزرگراه حکیم، از شرق به بزرگراه چمران و از غرب به بزرگراه شیخ فضل‌الله نوری محدود می‌شود.

کلنگ ساخت این برج در دی ماه ۱۳۷۶ پس از سه سال مطالعات شناخت و امکان‌سنجی با نام یادمان (مرکز ارتباطات بین‌المللی تهران) بر زمین خورد و در سال ۱۳۸۰ به پیشنهاد شورای اسلامی شهر تهران به مناسبت یک صدمین زادروز روح‌الله خمینی بنیان‌گذار جمهوری

اسلامی ایران با نام برج میلاد تغییر یافت. در ۸ سال نخست تنها ۴۰ درصد از برج تکمیل شده بود، اما با سرعت بخشیدن به پروژه توسط محمدباقر قالیباف، شهردار تهران، ۶۰ درصد بعدی در ۳۰ ماه ساخته شد. و در روز ۱۶ مهر ۱۳۸۷ برج میلاد با حضور نمایندگان مجلس شورای اسلامی، اعضای شورای اسلامی شهر تهران و محمدباقر قالیباف، شهردار تهران با شعار «آسمان نزدیک است» گشایش یافت. این مراسم را بیش از ۲۵۰ خبرنگار ایرانی و خارجی پوشش دادند.

در حال حاضر برج میلاد تهران در زمینه ارتباطات، کاربری گسترده‌ای در تسهیل ارتباط بی‌سیم در سطح شهر تهران، بهینه‌سازی و گسترش پوشش فرکانس‌های رادیویی و تلویزیونی و ایجاد زیر ساخت مطلوب برای تلویزیون‌های دیجیتال دارد. همچنین خدمات مختلف در حوزه گردشگری و هواشناسی نیز از دیگر کاربری‌های مجموعه برج میلاد است. در حال حاضر مجموعه برج میلاد تنها شامل سازه برج نیست و منطقه وسیعی از محوطه اطراف برج میلاد را نیز شامل می‌شود که علاوه بر تأسیسات مخابراتی، مراکز تجاری، رستوران‌ها، خدمات پذیرایی، مرکز همایش‌ها، موزه‌ها و خدمات گردشگری و تفریحی دیگر نیز، این مجموعه را تشکیل می‌دهند و آن را به یکی از مهم‌ترین جاهای دیدنی استان تهران تبدیل کرده‌اند.



نشانی: تهران، بزرگراه همت غرب به شرق، خروجی شیخ فضل‌الله جنوب

۷- پل طبیعت (بوستان آب و آتش)

پل طبیعت تهران یک پل دو طبقه پیاده‌رو است که در عباس‌آباد تهران قرار دارد. این پل که از نمادهای شهر تهران است، از عرض بزرگراه مدرس می‌گذرد و بوستان‌های طالقانی در شرق و آب و آتش در غرب را به هم متصل می‌کند. معمار و طراح این پل گروه «سازه‌های پارچه‌ای دیبا» (لیلا عراقیان و علیرضا بهزادی) است. ساخت این پارک از سال ۱۳۸۹ آغاز شد اما به دلیل وجود تحریم‌ها و مشکلات اقتصادی، تا سال ۱۳۹۳ به طول انجامید.

در سال ۱۳۸۸ خورشیدی فراخوانی از سوی شرکت نوسازی عباس‌آباد در رسانه‌ها منتشر شد و طراحی این پل در قالب یک مسابقه انجام و عملیات اجرایی آن از اواخر ۶ ماه دوم سال ۱۳۸۹ آغاز گردید. پیش از اینکه مسابقه طراحی پل طبیعت برگزار شود، مهندسان شرکت نوسازی عباس‌آباد پژوهش‌های اولیه‌ای را در خصوص ویژگی‌های این پل انجام دادند. کارشناسان این شرکت چند مورد مهم را در طراحی این پل مدنظر قرار دادند که اولین اولویت توجه به مسائل محیط زیست در طراحی این پل بود. با توجه به اینکه پل طبیعت در نقطه‌ای واقع شده است که تمامی شاهراه‌های پایتخت مانند بزرگراه مدرس، همت، حقانی و رسالت از بالای این پل به خوبی دید دارد،

محل جانمایی آن نیز از اهمیت زیادی برخوردار است. در طراحی این پل از معماری پل‌های ایرانی مانند پل خواجه‌الهام گرفته شده و یک سازه با طراحی ارگانیک و شبیه به درخت و کاملاً سازگار با محیط زیست و طبیعت است که نمونه مشابه آن در پارک‌های ملی و طبیعی کشورهای فرانسه، کانادا، هلند، بلژیک، مالزی و استرالیا ساخته شده است. فرم درختی ستون‌ها و انتخاب نام «طبیعت» برای پل، هر دو تأکید است بر پیوستگی دو فضای سبز (دوطبیعت) توسط پل. این پل با توجه به فرایند برشکاری، مونتاژ قطعات، نصب و جوشکاری در کنار بهره‌مندی از سازه‌های فضایی در ارتفاع ۴۰ متری در کل ایران منحصر به فرد است. برج‌های آتش، دیگر نماد بوستان آب و آتش هستند. چهار برجی که در ضلع شرقی این بوستان به بلندی ۱۰ متر ساخته شده و آتش را روانه آسمان می‌کنند. هر شب همزمان با غروب خورشید و تاریک شدن هوا، این برج‌ها به کار می‌افتند و شعله‌های پر حرارت آتش را تا ارتفاع ۱ تا ۸ متر به آسمان شب می‌رسانند. فواره‌های آب پارک آب و آتش در محیطی دایره مانند، آب را از ۲۴۰ نقطه مختلف تا ارتفاع ۱۰ متر به شکلی آهنگین به سمت آسمان پرتاب می‌کنند. ستون‌های آب در درون زمین قرار گرفته و به طرز طراحی شده‌اند که افراد به راحتی می‌توانند از روی آن‌ها حرکت کرده و به مسیرشان ادامه دهند.



نشانی: بزرگراه حقانی - چهارراه جهان کودک

۸- توچال (پیست اسکی و تله کابین)

و شرکت اتریشی دوپل مایر عملیات تأسیس تلکابین هوایی از ولنجک تهران تا قله توچال البرز تهران آغاز گشت.

تلکابین توچال دارای امکاناتی نظیر پارکینگ عمومی ویژه با ظرفیت ۱۸۰۰ خودرو، نمازخانه و حسینیه، ۱۰ رستوران غذاهای ایرانی و فرنگی، غرفه‌های بستنی، آب‌میوه و کافی شاپ، تنقلات، غرفه تجهیزات ورزشی و البسه و غرفه گل و گیاه می‌باشد این منطقه به آب‌وهوای خوب، مناظر زیبا و آرامش‌بخش و مناطق تفریحی معروف است. به همین سبب به‌عنوان یکی از مناطق گردشگری و ورزشی شناخته می‌شود. عموماً هوای این مکان پنج یا هفت درجه از باقی مناطق سردتر است. این قله پذیرای بسیاری از کوهنوردان است. البته تجهیزات کامل و آمادگی بدنی بالا برای صعود از این قله را نباید فراموش کرد.

اگر بخواهیم یکی از بهترین مجموعه‌های تفریحی تهران را معرفی کنیم، بدون شک باید به سراغ مجموعه تفریحی توچال برویم. منطقه‌ای که از فراز آن می‌توان به تماشای شهر نشست، از فعالیت‌های تفریحی و ورزشی مختلف لذت برد و تا قله توچال کوه نوردی کرد. بسیاری تهران را فقط با برج میلاد یا آزادی می‌شناسند، غافل از اینکه یکی دیگر از نمادهای این شهر منطقه تفریحی توچال است. در شمال تهران و منطقه ولنجک، رشته کوه البرز، کوه توچال با حدود ۴۰۰۰ متر جا خوش کرده است. دلیل نام‌گذاری توچال این است که قله در دریاچه‌ای از یخ طبیعی قرار دارد و توچال به معنی چال آبگیر یا دریاچه کوچک است. پروژه ساخت این مجموعه در سال ۱۳۵۳ آغاز شد و با همکاری شرکت فرانسوی پوما



نشانی: تهران، بزرگراه شهید چمران، خیابان یمن، انتهای خیابان ولنجک، مجموعه توچال و بام تهران.

۹- دریاچه شهدای خلیج فارس

یک روز پرهیجان را تجربه کنند دریاچه چیتگر تهران می‌تواند گزینه بسیار خوب و مناسبی باشد. تفریحات هیجان‌انگیزی نظیر راید اسکیت هوایی، پرش آزاد، سرسره سقوط آزاد، چرخ و فلک، سینمای چند بعدی و ... وجود دارد که برای جوانان گزینه تفریحی بسیار جذابی به شمار می‌رود. لازم به ذکر است که این محوطه تنها برای تفریحات هیجان‌انگیز نیست بلکه برای کسانی که دنبال جایی دنج و خلوت هم می‌گردند انتخاب عالی به شمار می‌رود. در محوطه دریاچه چیتگر تهران، رستوران‌های متنوع و جذابی وجود دارد که امکان ندارد به سمت این دریاچه بروید و یکی از آن‌ها را برای سرو غذا انتخاب نکنید. و اما یکی از منحصر به فردترین مراکز خرید تهران هم در محوطه دریاچه چیتگر به نام "بام لند" قرار گرفته است. این مرکز خرید یکی از لوکس‌ترین و جدیدترین مراکز خرید شهر تهران است که در کنار دریاچه چیتگر واقع شده است. امکانات بام لند باعث شده تا همه روزه هزاران نفر از این مکان بازدید کنند.

دریاچه چیتگر یا دریاچه شهدای خلیج فارس یکی از جاذبه‌های تفریحی و تجاری شهر تهران به شمار می‌رود و این دریاچه از شمال و شرق به محور چهار باغ و از جنوب و جنوب غرب به پارک جنگلی چیتگر و از غرب به بافت مسکونی منطقه ۲۲ شهرداری تهران محدود می‌باشد. یکی از بهترین گزینه‌های برای تفریح در چهار فصل سال است. عنوان بزرگترین دریاچه مصنوعی کشور را هم توانسته از آن خود بنماید. این مجموعه تفریحی مساحتی برابر با ۲۵۰ هکتار دارا می‌باشد و در غرب تهران یعنی منطقه ۲۲ واقع شده است نکته حائز اهمیت‌تری که در خصوص که دریاچه چیتگر تهران وجود دارد این است که در تابستان ۱۳۹۴ کارشناسان انجمن بین‌المللی مدیریت پروژه به شهر تهران آمدند و از دریاچه چیتگر بازدید کردند، با ارزیابی که این افراد انجام دادند، دریاچه چیتگر را یکی از ۱۰ پروژه برتر در سال ۲۰۱۵ معرفی کردند. برای کسانی که می‌خواهند



نشانی: تهران، بزرگراه شهید همت، خروجی بلوار کاشان، میدان موج، خیابان موج بلوار صدف، مرکز تجاری تفریحی بام لند

۱۰- کلیسای سرکیس مقدس

شرق به غرب). . . صحن کلیسا را می‌توان به سه بخش تقسیم کرد که قسمت میانی ۷۵ سانتی متر از هر طرف پهن‌تر از دو قسمت شرقی و غربی است و گنبد در این قسمت از بنا قرار دارد. کلیسا دارای یک گنبد در بالای مرکز نمازخانه با نورگیرهای بزرگ است. همچنین دو برج گنبدی برای ناقوس خانه کلیسا در قسمت غربی بنا و دو سمت ورودی اصلی کلیسا قرار دارند. به غیر از ورودی ذکر شده، کلیسا دارای دو ورودی دیگر در دو سمت شمال و جنوب در زیر برج‌های ناقوس خانه است. در دو طرف محراب کلیسا دو اتاق قرار دارند. دیوارهای بالای محراب را نقاشی‌هایی از صحنه‌های انجیلی پوشانده‌اند. بالای ورودی اصلی کلیسا بالکنی برای استقرار گروه گر قرار دارد.

کلیسای سرکیس مقدس از جاهای دیدنی تهران به شمار می‌رود و بزرگ‌ترین کلیسای شهر است. این کلیسا، کلیسای جامع ارمنیان تهران است که با هزینه برادران وارگن و گورگن سرکیسیان، به یاد والدینشان و با طرح مهندس آفتاندیلیان، بنا شده است. کلیسای سرکیس مقدس را به گونه‌ای طراحی کرده که توانسته گنبد عظیمی بر روی آن قرار دهد. کلیسا بر روی صفا نسبتاً کوتاهی قرار دارد به‌طوری‌که بخش غربی آن به صورت پله‌هایی در مقابل در ورودی کلیسا درآمده است. پلان بنا چه از داخل و چه از خارج دارای شکل بازلیک است (مستطیلی شکل با جهت



نشانی: تقاطع خیابان کریمخان زند و خیابان استاد نجات الهی (ویلا سابق)



برترین‌های دانش‌آموزی



آتوسا عباسی

نام پدر: عبدالله

پایه: اول

معدل: بسیار خوب

استان: البرز



امیرحسین نصرآبادیان

نام پدر: محمدرضا

پایه: هفتم

معدل: ۲۰

استان: کرمان



شاهرخ شجاعی

نام پدر: پرویز

کلاس: هفتم

معدل: بسیار خوب

استان: تهران



شوق خدمت‌رسانی با عزت افتخار ماست



صندوق قرض الحسنه شاهد

الْبَصِيصِ



وَأَرْضُوا أَرْضَنَا عَطَاكُمْ لَكُمْ أَسْرًا



خدا پروران صدقه دهند و نان برشته دهند ای که بخدا تو بخش
میدهند و خدا ن پادشاه میدهند و سرانهارا اجری بخوت



سوره بقره