

دست‌نامه

مشاوره و هدایت شغلی

پدیدآورندگان

• سید احمد قاسمی

• حمید آیتی • بهروز رشیدی

اعضای هیأت علمی پژوهشکده فرهنگ و هنر

• علی‌رضا محسنیان

با دیباچه؛

دکتر غلامعلی افروز

استاد دانشگاه تهران



دانش‌آگاه



عنوان و نام پدیدآور	دست‌نامه مشاوره شغلی و هدایت شغلی/پدیدآورندگان سید احمد قاسمی ... [و دیگران]؛ با دیباچه‌ای از غلامعلی افروز.
مشخصات نشر	تهران: دانش‌نگار، ۱۳۹۱
مشخصات ظاهری	۱۰۴ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۳۰۸-۰۰۸-۹
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	پدیدآورندگان: سید احمد قاسمی، حمید آیتی، بهروز رشیدی، علی‌رضا محسنیان
موضوع	شغل‌یابی
موضوع	مشاوره -- دست‌نامه
شناسه افزوده	قاسمی، سیداحمد، ۱۳۴۷-
شناسه افزوده	افروز، غلامعلی، ۱۳۲۹-، مقدمه‌نویس
رده‌بندی کنگره	HF۵۳۸۱/د۵ ۱۳۹۱
رده‌بندی دیوپی	۳۷۱/۴۲۵
شماره کتاب‌شناسی ملی	۶۶۴۰۰۲۱

فهریخته گرامی:

کپی کردن و یا تهیه فایل‌های PDF از تمام و یا قسمتی از کتاب تسبیح آشکار حقوق مادی و معنوی ناشر و مولف است و انگیزه تالیف، ترجمه و نشر کتاب‌های جدید را در کشور از بین می‌برد. خواهشمندیم در زمان خرید کتاب، از اصل بودن آن مطمئن شوید.



دست‌نامه مشاوره و هدایت شغلی

تألیف: سیداحمد قاسمی، حمید آیتی، بهروز رشیدی، علی‌رضا محسنیان

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۱

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۵۰۰ تومان

چاپ و صحافی: فرنگارنگ

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۸-۰۰۸-۹

تهران، انقلاب، خیابان منیری‌جارید (اردیبهشت)، نیش وحید نظری، شماره ۱۴۲ - تلفکس:

۶۶۴۰۰۱۴۴ - ۶۶۴۰۰۲۲۰

با تشکر ویژه از راهنمایی :

✓ آقای مهندس محمد کریمی، رئیس سابق صندوق مهر امام رضا (ع) و

مدیر عامل محترم بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران

✓ آقای دکتر آقامحمدی معاون محترم نظارت و هماهنگی اقتصادی ریاست

جمهوری

✓ آقای امید معاون محترم اشتغال و خودکفایی کمیته امداد امام خمینی (ره)

✓ آقای غضنفری مدیر کل محترم اقتصادی نهاد ریاست جمهوری

✓ آقای مهندس محمد کیا، عضو هیات علمی جهاد دانشگاهی

✓ آقای عباس خمیری، بازرس ویژه صندوق مهر امام رضا (ع)

دیباچه

انتخاب شغل یکی از مهم ترین و راهبردی ترین انتخاب های هر انسان در فرایند زندگی است.

بر همین اساس، ضروری است اطلاعات مرتبط با حوزه شغل از طریق مجاری خاص پویه آموزش های تخصصی به دست آید و زمینه انتخاب اصلح از میان گزینه های گوناگون فراهم گردد.

اصولا هر تصمیمی منجر به یک انتخاب و برای هر انتخابی، هزینه ها و فایده هایی متصور است و برای کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری، گریزی به جز انتخاب صحیح و بهنگام وجود ندارد. در جهان متکثر امروز و در عصر انفجار اطلاعات که تمامی تلاش ها در جهت تخصیص بهینه منابع و بهره مندی صحیح از آن است، توجه دقیق به منابع انسانی به عنوان رکن اساسی توسعه از اهمیت فراوانی برخوردار است. بروز و ظهور قابلیت ها و استعداد های انسانی در فرایند انتخاب شغل که از ملاحظات و پیچیدگی های فنی خاصی برخوردار است تجلی می یابد. عقل سلیم حکم می کند انسان ها در هنگام انتخاب شغل که در واقع، برنامه ریزی برای آینده حرفه ای آن ها و نیز حیات اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه ای است که در آن زیست می کنند، منتهای عقلانیت و هوشمندی و بهره گیری از همه ابزار های علمی لازم را به کار بندند. انتخاب شغل از چنان اهمیتی برخوردار است که حتی می توان گفت بر فرایند انتخاب همسر نیز سایه می افکند، چرا که به نوعی همه زوایای پنهان و آشکار زندگی را

متاثر می‌سازد.

هر آینه، فعل و انفعالاتی که با عنوان "کار" از انسان صادر می‌شود زمانی به حداکثر کارآیی می‌رسد که از روی علاقه و اشتیاق انجام گیرد و با ویژگی‌های شخصی - روانی شاغل ارتباط داشته باشد و تنها در این صورت است که انتخاب شغل می‌تواند زیربنای آرامش روانی فرد و خوشبختی و پیشرفت او را برقرار سازد. یکی از ابزارهای بسیار مهم، در جهت دادن فکری و تاثیرگذاری بر تصمیم‌گیری درست افراد، "مشاوره" است که امری کاملاً علمی و تخصصی است.

یک مشاور شغلی آگاه و مجرب، می‌تواند با شناسایی دقیق توانمندی‌های جسمی و روحی متقاضی شغل و نیز با ملاحظه و سنجش موشکافانه محیط پیرامون و موقعیت‌های متنوع موجود، فرد را به یافتن شغلی مناسب و درخور راهنمایی نماید.

برای مشاوره شغلی علاوه بر ضرورت آگاهی از اصول و فنون مشاوره باید موضوع شغل و مدل‌های پایداری مشاغل هم مورد توجه قرار گیرد چرا که قرار است مشاوران علاوه بر داشتن دانش کافی، توانمندی لازم برای راهنمایی مراجعان در زمینه مشاغل و مهم‌تر از آن مشاغل پایدار و یا پایدارسازی مشاغل موجود را داشته باشند. موضوع پایدارسازی مشاغل بسیار مهم و حیاتی است، بویژه اگر این مساله به درستی مدیریت شود. البته این امر بیشتر توسط مشاوران هدایت شغلی در سازمان‌های متولی اشتغال مانند کمیته امداد امام خمینی (ره) و

بهزیستی و بنیاد شهید و وزارت تعاون کار و رفاه و نیز بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری صورت می‌پذیرد. در این سازمان‌ها، افرادی نقش بسیار مهم مشاور شغلی را ایفا می‌نمایند که قبل از هر چیز باید آموزش‌های لازم برای آن را طی کنند.

بهره‌گیری از یک مجموعه دانشی و بینشی و مهارتی، می‌تواند نقش مهمی در اصلاح فرایندهای موجود داشته‌باشد.

این کتاب که با نگاهی کاربردی تدوین گردیده می‌تواند راهنمای خوبی برای مشاوران، بخصوص مشاوران هدایت شغلی محسوب گردد. از خالق مهربان، برای همه‌ی خادمان عرصه‌های علم و فرهنگ، بویژه برای مولفان ارجمند این اثر آرزوی سلامت و توفیقات روزافزون دارم.

دکتر غلامعلی افروز

استاد ممتاز دانشگاه تهران

و مدیرعامل افتخاری موسسه احیای کودکان استثنایی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
مقدمه	۱۳
اهداف و موضوع مذاکره	۱۵
فصل اول - اصول کلی مشاوره شغلی	۱۷
تعریف مشاوره شغلی	۱۸
تاریخچه مشاوره شغلی	۱۸
سه ویژگی نظریه بارخونز	۱۹
انتخاب شغل	۲۰
رابطه خودشناسی و گرایش به شغل	۲۱
اصول مشاوره	۲۲
انجمن ملی «کارراه» شغلی آمریکا	۲۳
اصول اخلاقی مشاوره	۲۴
اهداف مراجعان	۲۵
کفایت شغلی - خلاقیت شغلی	۲۵
اصول مشاوره و راهنمایی	۲۶
وجه اخلاقی مشاوره	۲۷
اصل آزادی و اختیار در مشاوره و راهنمایی	۲۷
مشاوره از دیدگاه امام سجاده (ع)	۲۹
فصل دوم - مراحل و اجزای مشاوره و مذاکره	۳۱
اجزای مشاوره شغلی	۳۲
مبانی مشاوره	۳۲
اصل مستندسازی در مشاوره	۳۴
انوع مشاوره	۳۴
زمان بندی	۳۴
اصل تکلیف دهی و تکلیف پذیری	۳۵
سازمان مشاوره	۳۷
نکات مهم مورد توجه مشاور	۳۸
(رفتارشناسی) دیپلماسی مشاوره	۳۸
نوع رابطه در مشاوره	۳۹

۳۹	رویکرد برد-برد
۴۰	نکات مهم مشاوره شغلی
۴۴	نکات موثر در مشاوره شغلی
۴۶	مستندسازی در مشاوره
۴۶	فرایند مشاوره
۴۶	توریک مشاوره
۴۶	محتوای مشاوره
۴۸	مذاکره
۴۸	کاربرد مذاکره در سطح مختلف
۴۸	برخی تعاریف
۴۹	عناصر پایه در مذاکره
۵۰	تاکتیک‌های مذاکره کنندگان ماهر
۵۰	هدایت در مشاوره
۵۱	ارتباط غیر کلامی
۵۱	ارتباط کلامی
۵۲	ارتباط کلامی از منظر قرآن کریم
۵۲	مهارت‌های لازم برای گوش دادن فعال
۵۳	موانع گوش دادن فعال
۵۳	علل ایجاد مقاومت
۵۴	رفتارهای ناشی از مقاومت در جلسه مشاوره
۵۴	روش‌های مواجهه با مقاومت
۵۵	اوج آسیب به دلایل زیر ظاهر می‌شود
۵۵	منافع، موقعیت‌ها، نیازها و ارزش‌ها
۵۶	اجرای مذاکره
۵۷	پایان دادن به مشاوره
۵۷	روش‌های پایان دادن به جلسه مشاوره
۵۹	فصل سوم - شغل مناسب را چگونه بیابیم؟
۶۱	چهار عنصر پایه برای شروع هر شغل
۶۱	برنامه اجرایی ایجاد خوشه‌های کسب و کار خرد
۶۲	نمایی از نقشه یک خوشه کسب و کار
۶۲	شاخص‌های پایداری مشاغل

۶۳	خوشه چیست؟
۶۳	تعریف خوشه
۶۵	عناصر خوشه
۶۵	ساختار کلی یک خوشه
۶۶	زیرتیم‌های تشکیل‌دهنده خوشه‌ها
۶۷	روش اسناد شاگردی
۶۷	شبکه‌سازی
۶۷	پایدارسازی مشاغل
۶۸	ویژگی‌های مشاغل پایدار
۶۸	هشت روش برای شروع موفق و کم‌هزینه کسب و کار
۶۸	قیمت تمام‌شده
۶۹	تامین منابع مالی
۶۹	تامین نیازهای بازار
۶۹	بهره‌گیری از تکنولوژی
۶۹	ضرورت توجه به حوزه‌های بالادستی مشاغل
۷۰	ارزیابی و نظارت
۷۰	تخصصی شدن
۷۰	سازماندهی مشاغل
۷۰	راسته بازار چیست؟
۷۱	برنامه‌های اجرایی برای ایجاد و پایداری مشاغل
۷۱	سوالات اصلی در مشاوره شغلی به ترتیب اهمیت
۷۲	موضوعات مذاکره در خصوص قابلیت شبکه شدن
۷۳	موضوعات مذاکره مالی و حسابداری
۷۴	موضوعات مذاکره درباره تهیه و عرضه نهاده‌های اولیه خوشه
۷۵	موضوعات مذاکره درباره خدمات بازاریابی و تحقیقات بازار
۷۵	موضوعات مذاکره برای اطلاع‌رسانی و خدمات رسانه‌ای و اینترنتی
۷۶	موضوعات مذاکره در مورد آموزش مهارت‌های عمومی و فنی مورد نیاز خوشه
۷۷	موضوعات مذاکره در خصوص حمل و نقل
۷۷	موضوعات مذاکره درباره توانمندی علمی و خدمات نمایشگاهی
۷۸	موضوعات مذاکره در خصوص سامانه‌های مدیریت کیفیت و ایزوها
۷۸	موضوعات مذاکره در خصوص بسته‌بندی
۷۹	موضوعات مذاکره درباره کارایی و بازار کار خوشه

- ۷۹..... موضوعات مذاکره درخصوص بازرسی و گواهی نامه‌ها و مجوزها
- ۷۹..... موضوعات مذاکره درخصوص تولید محصولات سالم و ارگانیک
- ۸۰..... موضوعات مذاکره خدمات بانکی و اعتباری
- ۸۰..... موضوعات مذاکره مربوط به طبقه‌بندی
- ۸۱..... موضوعات مذاکره بازاریابی و فروش
- ۸۱..... موضوعات مذاکره درخصوص مراکز رشد
- ۸۲..... موضوعات مذاکره خدمات فنی و مهندسی
- ۸۲..... توصیه‌هایی درباره مشاوره شغلی
- ۸۳..... توجه به مرزهای منطقه‌ای
- ۸۳..... ۳۵ نکته اساسی برای شروع یک کسب و کار موفق

۸۹..... مطالعات موردی - تمرین کنید

- ۹۰..... مورد شماره ۱
- ۹۲..... مورد شماره ۲
- ۹۳..... مورد شماره ۳
- ۹۴..... مورد شماره ۴
- ۹۵..... مورد شماره ۵
- ۹۶..... مورد شماره ۶
- ۹۷..... مورد شماره ۷
- ۹۸..... مورد شماره ۸
- ۹۹..... مورد شماره ۹
- ۱۰۰..... مورد شماره ۱۰

۱۰۱..... منابع:

مقدمه

روشن است که منابع انسانی، عامل بنیادین عرصه‌ی اشتغال هستند، اما پدیدار شدن این عوامل، در اندازه‌های شایسته، در گرو توانمندسازی و هدایت مستقیم و مستمر آنها است. زیرا هیچ کشوری بدون انباشت قابل توجه سرمایه‌های انسانی هدفدار و توانا به سطح پایداری از توسعه اقتصادی دست نیافته است. از طرف دیگر، شواهد تجربی بیانگر آن است که کسب تجربه و دانش به‌خودی خود نیروی انسانی را برای قبول مسئولیت‌ها و گشودن دروازه‌های اشتغال آماده نمی‌کند و لازم است همواره افرادی به عنوان راهنما با در نظر گرفتن شرایط و مقتضیات عمومی، امر هدایت و مشاوره شغلی را به عهده داشته باشند.

وجود تعداد اندک نیروهای متخصص و توانمند برای مشاوره و هدایت شغلی؛ یکی از مشکلات اساسی اشتغال پایدار در تمام سازمان‌های متولی و مرتبط با اشتغال است. دانش، بینش، مهارت و تجربه چهار حوزه مهم مشاوره شغلی هستند اما با تاسف باید گفت افرادی که تحت عنوان مشاور و ناظر حوزه مشاغل در کشور ما فعالیت می‌کنند، صرفاً با پاره‌ای از آگاهی‌های سطحی قدم در این راه نهاده‌اند و قابلیت‌های موثر برای ایفای نقش خود را کسب نکرده‌اند.

پرسش‌های متعددی در این زمینه مطرح است که دامنه‌ی پاسخ‌های آنها مبحث یاد شده خواهد گشت. موضوع کتاب حاضر نیز همین است. از پرسش‌های مقدماتی مانند؛ مشاوره چیست؟ تا پرسش‌های کاربردی و موردی مجموعه سرفصل‌ها و سرعنوان‌های این کتاب را شکل داده و تکوین بخشیده است.

باید دانست اصول حاکم بر مشاوره و مذاکره هدفمند و موثر کدام‌ها هستند، رسیدن به یک توافق «برد برد» برای ایجاد یا تقویت یک شغل و پایدارسازی آن چگونه امکان‌پذیر خواهد شد؟ چه راز و رمزها و شگردهایی در اصول علمی مشاوره وجود دارد که عدم توجه به آنها، نتیجه مشاوره را با شکست روبه‌رو می‌کند؟

توجه به فرایند مشاوره و ثبت داده‌ها و اصول اولیه مشاوره، نکته مهمی است که باید به آن توجه شود. نکته کلیدی در مشاوره، روش بیان و قواعد حاکم بر مشاوره در حوزه‌های نرم افزاری و سخت افزاری است. آغاز و انجام گفت‌وگو در مشاوره چگونه باید باشد؟ «رابط میان‌فردی»، فضای محیطی، ظواهر فیزیکی مکان مشاوره و آداب و رفتارهای مشاور، بسیار مهم است. توجه به محتوای مشاوره به‌ویژه در حوزه شغل و آشنایی با مفاهیم پایدارسازی مشاغل از دیگر نکاتی است که مشاوران باید آنها را بیاموزند. چگونه گرایش‌های افراد و توانمندی‌های آنها را شناسایی کنیم و نیز مشاغلی که پایداری آن توسط مشاور براساس فرایند تعریف شده، احصا شده، از نکات بسیار مهم و کلیدی است.

تربیت و توانمندسازی نیروهای متخصص در زمینه هدایت شغلی، راهکار اصلی این مساله است، زیرا اکنون مسیرهایی که برای متقاضیان مشاوره، ترسیم می‌شود، توسط افرادی صورت می‌پذیرد که یا اساساً تجربه لازم را در حوزه مشاوره شغلی ندارند و یا از دانش آن برخوردار نیستند. غالب این افراد اصول مشاوره را اساساً نیاموخته و فقط بر اساس داشته‌های اندک خود مشاوره

می‌دهند. همین افراد در برخی موارد حتی با مدیران کشور هم برای ایجاد شغل، مشاوره می‌کنند که نتیجه آن هدر دادن حجم عظیمی از منابع مالی و سرمایه انسانی و اجتماعی است.

کتابی که اینک در دست دارید؛ حاصل بیش از یک دهه تجربه مستقیم در زمینه گره‌ها و راهکارهای عرصه اشتغال است که در اثنای برگزاری دوره‌های کارآفرینی و مطالعات و بررسی‌های مستمر و تدریس‌های دانشگاهی فراهم آمده است. علاوه بر این، کوشش‌هایمان در حوزه‌ی مسائل اشتغال سبب شد که طی این سال‌ها، چندین طرح مهم و محوری به‌دستگاه‌های اجرایی ارائه گردیده و یا در حال اجرا باشد. طرح پنجره واحد کسب و کار، طرح تربیت مشاوران هدایت شغلی، طرح ایجاد سامانه جامع اطلاعات اشتغال و فرصت‌های شغلی، طرح برون‌سپاری و پایدارسازی مشاغل، طرح ایجاد خوشه‌های کسب و کار خرد، طرح پایدارسازی مشاغل، نمونه طرح‌های یادشده است.

اهداف و موضوع مذاکره

- ✓ دانش انجام مشاوره شغلی چیست؟
- ✓ مشاوره دارای چه مراحل و اجزایی است؟
- ✓ شغل مناسب را چگونه بیابیم؟