



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بسمه تعالی

معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

# مدیریت اضطراب و بیان نافذ

گروه شغلی  
خدمات آموزشی

کد ملی آموزش شایستگی

۲۶۳۲-۴۹-۰۰۳-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۱۰/۶



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۳-۰۰۳-۴۹-۲۶۳۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته خدمات آموزشی :

سید علی موسوی

رامک فرح آبادی

زهرا زمانی زنوز

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :

-

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-

-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : [Barnamehdarci@yahoo.com](mailto:Barnamehdarci@yahoo.com)



## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

### **استاندارد آموزش :**

نقشه ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

### **نام یک شغل :**

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

### **شرح شغل :**

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

### **کارورزی:**

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد).

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه ای خواهد بود .

### **صلاحیت حرفه ای مربیان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

### **شایستگی :**

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

### **دانش :**

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه ( ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی ) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

### **مهارت :**

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

### **نگرش :**

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

### **توجهات زیست محیطی :**

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل  شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	مریم نورزاد	کارشناسی الهیات	علوم قرآن و حدیث	گوینده ،مجری،مبلغ فرهنگی		تلفن ثابت: ۳۳۱۹۱۶۱۲ تلفن همراه: ۰۹۱۲۵۴۳۸۵۹۸ ایمیل: آدرس:
۲	هدیه گونه	کارشناسی ادبیات	زبان وادبیات فارسی			تلفن ثابت: تلفن همراه: ۰۹۱۲۲۸۰۹۵۷۲ ایمیل: آدرس:

<b>نام استاندارد آموزش شایستگی :</b>
مدیریت اضطراب و بیان نافذ
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>
مدیریت اضطراب و بیان نافذ در حوزه خدمات آموزشی است و کارهای مدیریت اضطراب و بیان نافذ و گفتار تاثیرگذار را بر می گیرد.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش: ۲۰ ساعت - زمان آموزش نظری: ۵ ساعت - زمان آموزش عملی: ۱۵ ساعت - زمان کارورزی: - ساعت - زمان پروژه: - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۵۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۲۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
لیسانس با ۱ سال سابقه آموزشی



**\* تعریف دقیق استاندارد ( اصطلاحی ) :**

مدیریت اضطراب و بیان نافذ در حوزه خدمات آموزشی است و توانایی درک و شناخت عوامل برقراری ارتباط گفتاری موثر و موانع آن ، آداب گفتگو، مدیریت اضطراب در حین سخن گفتن مبتنی بر نیاز مخاطب را ایجاد می کند.

**\* اصطلاح انگلیسی استاندارد ( و اصطلاحات مشابه جهانی ) :**

**Anxiety management, dominant state and effective speech**

**\* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :**

**\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :**

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع .....
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



## استاندارد آموزش شایستگی

– کارها

ردیف	عناوین
۱	مدیریت اضطراب
۲	بیان نافذ و گفتار تاثیر گذار



**– استاندارد آموزش  
– برکھی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت اضطراب
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
اختلال اضطراب اجتماعی نوشته میشائل اتو/ غلبه بر خشم دکتر رانوا پوری فوی			۲	دانش : - تبیین ماهیت اضطراب - تشریح ترس و اضطراب - بیان راهکارهای مناسب -
		۶		مهارت : - شناخت ماهیت اضطراب و دلایل ایجاد اضطراب - به کارگیری راهکارهای غلبه بر اضطراب - توانایی برقراری ارتباط موثر - به کارگیری راهکارهای ذهنی، جسمی، تنفسی، اعتقادی،
	نگرش : اهتمام به کنترل هیجانات روحی در برقراری ارتباط			
	ایمنی و بهداشت : تامین بهداشت روانی / امنیت روانی			
	توجهات زیست محیطی :			





**– استاندارد آموزش  
– برگه‌ی تحلیل آموزش**

	زمان آموزش			عنوان : بیان نافذ و گفتار تاثیر گذار
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۹	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
آموزش گفتارنویسه پل ژاگو/زبان بدن نوشته آلن پیز/فن بیان (تمرین های عملی)نویسه شیرمرز/پرورش صدا و بیان نوشته سیسیلی بری			۳	دانش : – نحوه گفتار و بیان و کاربرد زبان – موارد آوایی بیان تاثیر گذار – تبیین مباحث صدا-اختلالات صدا – صدای مناسب و عوامل موثر بر صوت
		۹		مهارت : – توانایی در فصاحت و بلاغت در گفتار – راههای بهبود اثربخشی صدا – موارد آوایی بیان تاثیر گذار – توانایی استفاده بهینه از زبان در ارائه بیان موثر
				نگرش : بیان متناسب با موضوع و شرایط حاکم / استفاده بهینه از جملات و عبارات مناسب (تصویرساز جهت تعامل بهتر مخاطب) // نداشتن سفسطه در گفتار (بازی با کلمات)
				ایمنی و بهداشت: تامین بهداشت روانی، امنیت روانی
				توجهات زیست محیطی: –



### – برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تریبون	معمولی	۱ عدد	
۲	بورد	"	۱ عدد	
۳	نمایشگر LCD	"	۱ عدد	
۴	کامپیوتر با تجهیزات	"	۱ دستگاه	

توجه :

– تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

### – برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
	ندارد			

توجه :

– مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

### – برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
	ندارد			

توجه :

– ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



– منابع و نرم افزار های آموزشی ( اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد )

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	آموزش گفتار	پل ژاگو	نیلوفر خوانساری		ققنوس	
۲	زبان بدن	آلن پیز	سعید زنگه		آسین	
۳	پرورش صدا و بیان	سیسیلی بری	محسن یلخانی		روزبهان	
۴	فن بیان (تمرینهای عملی)	رضا شیر مرز			قطره	
۵	اختلال اضطراب اجتماعی	میشائل اتو	مسعود چینی فروشان		ارجمند	
۶	غلبه بر خشم	دکتر رانوا پوری فوی	مهدی قراچه داغی		اوحدی	