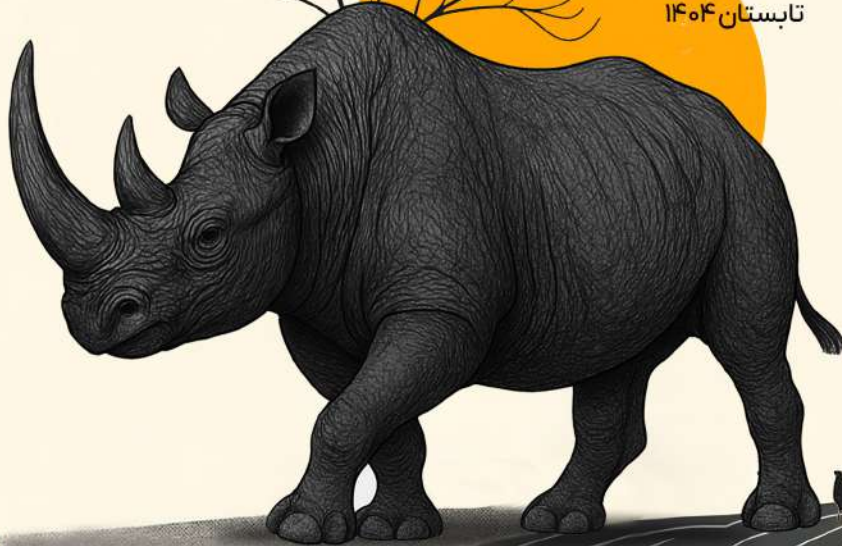


# پله

گاہنامہ آکادمی آموزش انتخاب

پله سوم: تاب آوری

تابستان ۱۴۰۴





روانست

روانست ز دانش مبادا تهی ❁



◀ در راستای پرورش نسلی متخصص با تکیه بر چهار اصل اساسی انسجام، تمایز، نوآوری و چابکی در تلاشیم تا گامی موثر در توسعه و اعتلای دانش محصول، فروش و ارتباطات برداریم.

در این مسیر با ارائه خدماتی نظیر آموزش صحیح و کاربردی محصولات و برگزاری دوره‌های آموزشی متمرکز بر بازاریابی ویژه مشاوران فروش همراه شما خواهیم بود.

این آغاز همراهی است...  
برای همکاری با شما آماده‌ایم.



گهنامه آکادمی آموزش انتخاب



**جای شما در کنار ما خالیست...**

برای همکاری با ما در تلگرام پیام دهید: @entekhab\_wing

## گاهنامه پله / آکادمی آموزش انتخاب

سال اول / شماره ۳ / تابستان ۱۴۰۴

**صاحب امتیاز:** آکادمی آموزش انتخاب / معاونت بازاریابی

**مدیر مسئول:** محمدرضا آذین

**سر دبیر:** مریم خانی

**صفحه آرا:** راضیه زارعی

**طراح گرافیک:** عطری آبکار اصفهانی

**دبیر عکس:** فاطمه صادقزاده

**راویان:** ریحانه گلرخی، فاطمه هداوند

**طراح سایت:** امیدرضا دوامی

**همکاران این شماره:**

رضا حسن پور، محمد رزاقی، مسعود حیدری، شیما صفا بخش، فرزانه صابری، محبوبه شیبک، تبسم فرهادی، پدیده طوسی پور، معصومه هارونی، بهار رحیمی، آرزو ولیوند، امیرحسین فرح اله، فائزه خدا بخشی، سمانه امیرپور، مرضیه معتمدی، فاطمه دارابی

نوشتار

• کرگدنتان را پیدا کنید / ۱۲

• تاب آوری؛ / ۱۷

مهارت کلیدی زیستن در دنیای ناپایدار

• چگونه از تهدید فرصت بسازیم / ۲۳

• تاب آوری در فروش

• نگاهی به چهار رکن کلیدی / ۲۹

تاب آوری و اندیشه مثبت

• طعمی که ترس را شکست می دهد / ۳۲

• نقش تاب آوری در مدیریت بحران / ۳۵

• سه تکنیک برای افزایش تاب آوری / ۴۱



## ◀ چراغ قوه

• روایتی از تاب‌آوری در شرایط بحرانی / ۴۷

• فرصتی برای یادگیری / ۴۸

طاقچه: دسترسی بی‌نهایت به دنیای کتاب‌ها

• معنی تجربه‌شناسی و ره‌تجربه‌گیر / ۵۰



## ◀ چارچوب

• بنگر جوانه‌ها را... / ۵۸

مقاله تصویری

• ۱۲۷ ساعت تلاش برای زندگی / ۶۷

معرفی فیلم

• شنیدنی‌هایی برای رشد و توسعه فردی / ۷۱

معرفی پادکست

• سنجش توانمندی / ۷۲

• صدای خاموش بحران / ۷۳

• قدرت معنا؛ نگاهی به کتابی که تاب‌آوری را معنا می‌بخشد / ۷۶

معرفی کتاب

• فرصتی برای مطالعه / ۷۸

## • سخن سردبیر

### نقطه مقابل زندگی، مرگ نیست؛ ناامیدی ست.

• خاموش شدن آن نقطه روشنی است که به تو وعده عبور از بحران‌ها را می‌دهد. امیدواری یعنی بدانی که گذر از همه این گردنه‌های پررنج را تاب می‌آوری. آینده همیشه مبهم بوده و زندگی هر روز با بحران‌های تازه‌ای روبرو می‌شود. تقریباً همه ما این سوال را از خودمان می‌پرسیم: **در این شرایط چه باید کرد؟** تاریخ زندگی فردی و اجتماعی ما در این جغرافیا نشان داده است که ما دوام آورده‌ایم. **تاب‌آوری** جزئی از سرشت ماست. ما یاد گرفته‌ایم که هرچند خسته و زخمی، اما می‌شود دوام آورد. می‌شود ماند و چیزی ماندگار ساخت. با همین نگاه و با توجه به اهمیتی که تاب‌آوری، این روزها در زندگی ما پیدا کرده، این شماره از مجله پله را به این موضوع اختصاص داده‌ایم. نه فقط از منظر تحلیل و تئوری، که از دل تجربه‌های واقعی، گاه امیدوارکننده و گاه فقط تحمل‌پذیر. • در این شماره با شما مرور می‌کنیم که چطور می‌شود میان این گردنه‌های پررنج، آن نقطه روشن را خاموش نکرد؛ چطور می‌شود حتی وقتی زندگی معنایش را از دست داده، باز هم چیزی ساخت، دوام آورد و یک آجر سالم از دل این ویرانی بیرون کشید. امیدواریم این صفحات، به سهم کوچک خودشان، همان نقطه روشنی باشد که خاموش نمی‌شود.

با احترام  
مریم خانی





بخش اول:

نوشتار





نویسنده: محمدرضا آذین

# گرگدن تان را پیدا کنید



نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.



گاهنامه پله / شماره سوم ■

❖ تصمیم دارم در ادامه یکی از تجربه‌های کاریم در مرکز تجربه خوشایند خرید را برای شما روایت کنم و به واسطه این متن از تلاش تمامی همکارانم در آن مرکز قدردانی کنم.

■ در همان روزهای ابتدایی حضورم در مرکز، با صحنه‌ای مواجه شدم که همه آموزه‌های ذهنی‌ام را به چالش کشید و هیچ کلاسی در دانشگاه آن را به من یاد نداده بود: یکی از همکارانم، آرام و در سکوت، پشت تلفن اشک می‌ریخت. بعد از اتمام تماس، صدای ضبط‌شده را گوش کردم و متوجه شدم که شخص تماس‌گیرنده، با زبانی پر از خشونت، تحقیر و توهین، تماس را با همکار من شخصی کرده بود. در آن لحظه با خودم فکر کردم: برخی از این همکارها، باوجود شرایط سخت، هنوز ایستاده‌اند، هنوز لبخند دارند، هنوز جواب می‌دهند و برخی نه! اینجا دیگر مسئله صرفاً داشتن مهارت‌های ارتباطی نبود. این، یک مهارت عمیق روانی بود که باید جدی گرفته می‌شد. **مهارت تاب‌آوری.**

■ این تجربه، جرقه‌ای برای شروع یک پروژه شخصی بود: چگونه می‌توان تاب‌آوری را در افراد تقویت و نهادینه کرد؟ چگونه می‌توان کاری کرد که در میان فشارها و رنج‌ها، خم نشود؟

■ وقتی وارد مسیر حرفه‌ای شدم، همیشه به یک اصل ساده اما کارآمد باور داشتم: «یادگیری از رفتار آدم‌ها». همیشه سعی می‌کردم واکنش‌ها، منش و سبک ارتباطی مدیران و همکارانم را با دقت ببینم و در مسیر شغلی‌ام از آن‌ها الگو بگیرم. اما هیچ‌کدام از آن چیزهایی که در ذهن داشتم، مرا برای لحظه‌ای که وارد مرکز تجربه خوشایند خرید (۱۶۹۹) با نزدیک به ۸۰ همکار و بیش از ۳۰۰۰ تماس سخت در روز شدم، آماده نکرده بود.

در همین ایام، مشغول مطالعه کتاب قبایل از آقای ست گادین بودم. مفهومی ساده اما عمیق در این کتاب به شدت با تجربه‌ام هم‌خوان شد: گادین می‌گوید که انسان‌ها همیشه تمایل دارند عضو یک «قبیله» باشند؛ گروهی با باور و هدف مشترک، با حس تعلق و سرنوشتی یکسان.

و بر اساس شواهد مرکز، متوجه شدم که تاب‌آورترین افراد تیم ما، کسانی هستند که خود را جزئی از یک کل بزرگ‌تر می‌دانند؛ کسانی که به سازمان، فرهنگ و گروه خود، تعلق دارند.

بادقت بیشتری به اطراف نگاه کردم. آن‌هایی که سال‌های طولانی در اینجا مانده بودند، هنوز انرژی داشتند، هنوز تعاملشان قوی بود و آن‌ها به تیم، به سازمان، به یک «ما»ی مشترک، احساس تعلق داشتند. در مقابل، همکاران تازه‌وارد، هنوز دچار شکنندگی‌های زیادی بودند؛ نه به‌خاطر ضعف شخصی، بلکه چون هنوز قبیله‌ای برای خود نمی‌شناختند.

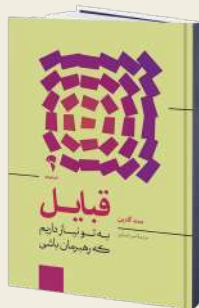
■ از همین‌جا تصمیم گرفتم قبیله موجود را احیا و یا آن را بازتعریف کنم. نه با جلسات رسمی و آموزشی، بلکه از جایی شروع کردم که قبیله‌ها همیشه از آنجا شکل می‌گیرند، نمادها؛ نشانه‌هایی که بی‌سروصدا در ذهن‌ها می‌نشینند.

و این شد که نماد کرگدن را انتخاب کردیم؛ موجودی

جان‌سخت، مقاوم و آرام. به تدریج، تصاویر، استیکرها، پیام‌ها و شوخی‌ها با نماد کرگدن در فرهنگ کوچک تیم ما جا باز کرد. بدون اینکه کسی بداند، داشتیم قبیله‌ای می‌ساختیم. قبیله‌ای که در آن، اعضا با وجود سختی‌ها، در کنار هم می‌ایستند.

## از من تا ما

■ این بخش از متن من، خطاب به مدیران و رهبران سازمان‌ها است. اگر می‌خواهید تیمی چابک و تاب‌آور داشته باشید، نیازی به برگزاری آموزش یا افزایش مزایای پرسنلی و حتی اصلاح ساختارها و... نیست. شما باید قبیله بسازید. ساختن قبیله یعنی ساختن معنا، حس تعلق و هدف‌های مشترک. وقتی کسی بداند تنها نیست، وقتی بداند عضوی از یک «ما» است، توان بازگشت از بحران را پیدا می‌کند و در دل سازمان‌هایی که فشارهای کاری هر روز بیشتر می‌شود، شاید ساختن همین قبیله‌ها، مهم‌ترین کاری باشد که می‌توانیم انجام دهیم.



کتاب قبایل- نوشته ست گادین  
نشر آموخته



ارزش‌ها، تشویق به مشارکت و احترام به تفاوت‌ها.  
و در پایان...

من کارم را با دیدن اشک یک همکار شروع کردم و حالا هر روز لبخندهایی را می‌بینم که از دل همان بحران‌ها برخاسته‌اند. ما هنوز تماس‌های سخت داریم، هنوز با همکارانمان اختلاف نظر داریم و هنوز در زندگی‌هایمان چالش‌هایی داریم. اما حالا، ما کرگدن‌هایی هستیم که تنها نیستیم. ما یک قبیله ایم.

**کرگدنتان را پیدا کنید.**

پایان.

## پنج درس مهم از کتاب «قبایل» نوشته ست گادین:

### ۱- قبیله یعنی تعلق، نه فقط عضویت

افراد وقتی تاب‌آور می‌شوند که حس کنند بخشی از چیزی مهم‌تر از خودشان هستند ایجاد حس معنا، هدف و باهم‌بودن، مهم‌تر از ساختار و چارت و... است.

### ۲- هر قبیله‌ای نیاز به یک رهبر دارد، نه رئیس

ست گادین می‌گوید رهبر کسی نیست که دستور می‌دهد، بلکه کسی است که الهام می‌بخشد، مسیر را نشان می‌دهد و اجازه می‌دهد دیگران شکوفا شوند.

### ۳- قدرت از ارتباط می‌آید، نه از اختیار

قبیله‌ها با «شبه‌سازی انسانی» قوی می‌شوند. گفتگو، مشارکت و ایجاد روابط واقعی میان اعضا، کلید دوام آن‌هاست.

### ۴- نمادها، روایت‌ها و ارزش‌ها قبیله را زنده نگه

می‌دارند

یک قبیله به داستان نیاز دارد، به زبان و نشانه‌های مشترک. چیزی که در دل کار روزمره، به اعضا یادآوری کند که «ما چه کسی هستیم».

### ۵- قبیله‌ها خودجوش‌اند؛

قبیله را نمی‌توان تحمیل کرد. شما فقط می‌توانید بستر شکل‌گیری‌اش را فراهم کنید؛ با شفاف‌سازی





نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.

◀ تاب‌آوری صرفاً یک توانایی در برابر  
رنج نیست؛ بلکه یک موتور درونی برای  
پیشرفت است.  
افرادی که تاب‌آورند چه ویژگی‌هایی  
دارند و تاب‌آوری چگونه به ما کمک  
می‌کند؟

◀ نوشتار بعدی



نویسنده: محمد رزاقی



## تاب‌آوری؛

### مهارت کلیدی زیستن در دنیای ناپایدار

■ تاب‌آوری، توانایی بازگشت به تعادل، سازگاری با شرایط سخت، و مهم‌تر از آن، رشد یافتن در دل ناملایمات است. این مهارت، نه فقط در روان‌شناسی فردی، بلکه در رهبری سازمانی، فروش، تربیت فرزندان، مدیریت بحران، توسعه منابع انسانی و حتی سیاست‌گذاری اجتماعی نقشی حیاتی ایفا می‌کند. تاب‌آوری به زبان ساده یعنی ایستادن دوباره، اما در تعریف دقیق‌تر، توانایی سازگاری فعال و هوشمندانه با شرایط دشوار، حفظ عملکرد مؤثر در برابر تهدیدها، و یادگیری از تجربه‌های شکست‌بار است.

■ در دنیای پرشتاب امروز، که وقایع پیش‌بینی‌ناپذیر از بحران‌های سیاسی و نظامی تا رکودهای اقتصادی، بیماری‌های عالم‌گیر و تحولات فناورانه ساختارهای فردی، خانوادگی و سازمانی را به چالش می‌کشد، انسان نیازمند مهارتی است که فراتر از دانش فنی، مدرک دانشگاهی یا تجربه‌های گذشته عمل کند:

**تاب‌آوری «Resilience»**



به‌عنوان مثال، در جریان یک جنگ یا بحران اقتصادی، برخی افراد دچار اضطراب شدید می‌شوند، برخی به انزوا می‌گیرند، عده‌ای عملکردشان به صفر می‌رسد، و در همین حال، گروهی دیگر به‌طور فعال وارد حل مسئله می‌شوند، به دیگران انگیزه می‌دهند و حتی بهره‌وری بالاتری پیدا می‌کنند.

این تفاوت واکنشی، نه فقط به شخصیت، بلکه به میزان پرورش‌یافته بودن مهارت تاب‌آوری در افراد وابسته است. تاب‌آوری یک ظرفیت بالقوه است که می‌توان آن را آموزش داد، تقویت کرد و در طول زمان توسعه داد.

■ آنچه ما را از هم متمایز می‌کند نه «شدت بحران» بلکه «چگونگی واکنش ما» به آن است. این نکته کلیدی را در دکتر ویکتور فرانکل روان‌شناس مشهور اتریشی به شکل زیر بیان می‌کند:

Between stimulus and response, there is a space.  
In that space is our power to choose our response.

(بین هر محرک و واکنشی، فضایی وجود دارد که در آن می‌توان تاب‌آورانه یا واکنشی عمل کرد.)

آیا همه انسان‌ها به یک شکل واکنش نشان می‌دهند؟ خیر. یکی از مهم‌ترین نکات درباره تاب‌آوری این است که واکنش افراد به یک حادثه یا بحران مشابه، یکسان نیست.



## انواع تاب‌آوری

■ تاب‌آوری پدیده‌ای چندبعدی است و فقط به تحمل روانی محدود نمی‌شود. از نگاه روان‌شناسی کاربردی، انواع مختلف تاب‌آوری عبارت‌اند از:

### ■ تاب‌آوری روان‌شناختی (Psychological Resilience)

توانایی بازسازی تعادل عاطفی، مقابله با اضطراب، و بازیابی سلامت روان در مواجهه با بحران‌های احساسی یا محیطی.

### ■ تاب‌آوری شناختی (Cognitive Resilience)

ظرفیت تحلیل منطقی و واقع‌بینانه موقعیت‌ها، حفظ تمرکز، اجتناب از تفکر منفی و افراطی و تولید راه‌حل‌های خلاقانه.

### ■ تاب‌آوری اجتماعی (Social Resilience)

توانایی ایجاد و حفظ روابط حمایتی، دریافت کمک از شبکه انسانی، و حفظ حس تعلق و ارتباط در شرایط انزوا یا تهدید.

### ■ تاب‌آوری جسمی (Physical Resilience)

توان جسمانی و فیزیولوژیکی برای مقابله با تنش، بی‌خوابی، بیماری، فشار کاری یا استرس مزمن.

### ■ تاب‌آوری معنوی / ارزشی

### (Spiritual / Moral Resilience)

اتصال به ارزش‌های درونی، باورهای اخلاقی یا معنوی

گاهنامه پله / شماره سوم ■

که به انسان معنا و انگیزه ادامه‌دادن می‌دهد، حتی در دل پوچی‌ها.

## ویژگی‌های افراد تاب‌آور

■ تحقیقات نشان می‌دهد که افراد تاب‌آور دارای مشخصاتی هستند که آن‌ها را از دیگران متمایز می‌سازد. برخی از مهم‌ترین ویژگی‌های آن‌ها عبارت‌اند از:

■ **ذهنیت رشد (Growth Mindset):** باور دارند که می‌توان از هر شرایطی آموخت.

■ **پذیرش واقعیت (Acceptance):** بحران را انکار نمی‌کنند، اما در آن غرق هم نمی‌شوند.

■ **احساس کنترل (Agency):** باور دارند که همیشه در نشان دادن واکنش خود اختیار دارند.

■ **خودتنظیمی احساسی (Emotional Regulation):** احساسات را می‌شناسند، می‌پذیرند و مدیریت می‌کنند.

■ **شبکه اجتماعی حمایتی (Supportive Network):** ارتباط سالم با اطرافیان و پرهیز از انزوا.

■ **معناداری (Purposefulness):** هدف دارند و حتی در سخت‌ترین شرایط، به دنبال معنا می‌گردند.



### ■ تاب‌آوری چگونه به ما کمک می‌کند؟

تاب‌آوری صرفاً یک توانایی در برابر رنج نیست؛ بلکه یک موتور درونی برای پیشرفت است. افرادی که تاب‌آورند:

■ سریع‌تر به تعادل بازمی‌گردند.

■ کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند.

■ تصمیم‌های منطقی‌تری در شرایط استرس‌زا می‌گیرند.

■ الهام‌بخش دیگران هستند.

■ بهتر با تغییرات ناگهانی کنار می‌آیند.

■ در زندگی کاری و خانوادگی، روابط پایدارتری دارند.

### ■ چگونه تاب‌آوری را تقویت کنیم؟

تاب‌آوری قابل آموزش است. بر اساس مدل‌های

روانشناسی مثبت‌گرا، می‌توان با چند تمرین منظم،

تاب‌آوری را در خود و دیگران پرورش داد:

#### ■ تمرین مدیتیشن و ذهن‌آگاهی (Mindfulness)

هر روز ۵ تا ۱۰ دقیقه فقط روی تنفس، حضور ذهن یا

بدن خود تمرکز کنید. ذهن‌آگاهی به مغز استراحت

و به روح عمق می‌دهد.

#### ■ مطالعه روزانه الهام‌بخش (Inspirational Reading)

روزانه حتی یک صفحه از کتاب‌هایی در حوزه رشد فردی،

خاطرات افراد موفق، یا مباحث معناگرا مطالعه کنید.

### ■ ورزش منظم (Physical Activity)

تحرك منظم، نه فقط بدن، بلکه ذهن را فعال و

مقاوم نگه می‌دارد. حتی ۱۵ دقیقه پیاده‌روی روزانه

نیز مؤثر است.

### ■ نوشتن تفکرات شخصی (Reflection Journal)

هر شب چند خط درباره احساسات، اتفاقات روز، و

برداشت‌های خود بنویسید. این تمرین به خودآگاهی

و نظم فکری کمک می‌کند.

### ■ تقویت ارتباطات انسانی (Connection)

با انسان‌های دلگرم‌کننده، همدل و مثبت‌اندیش در

تماس باشید؛ رابطه انسانی، ضربه‌گیر بحران است.

### ■ پذیرش عدم کنترل (Letting Go)

همه چیز در کنترل ما نیست. تمرکز بر آنچه قابل

کنترل است (رفتار، نگرش، تصمیم) به ما آرامش

می‌دهد.

### ■ تقسیم اهداف به گام‌های کوچک

#### (Micro-Goal Setting)

موفقیت‌های کوچک، حس پیروزی و اعتماد به نفس

را حفظ می‌کنند. «قدم‌های کوچک، نتایج بزرگ.»



### ■ نقش مدیران در تاب‌آوری تیم‌ها

■ مدیران، به‌ویژه در حوزه‌هایی مثل فروش و عملیات، باید بدانند که تاب‌آوری فقط یک ویژگی فردی نیست، بلکه یک «فرهنگ سازمانی» نیز هست. با ایجاد فضاهای روانی امن، آموزش‌های مرتبط با مدیریت استرس، تعریف مسیر رشد، و ترویج گفت‌وگوهای صادقانه، تاب‌آوری می‌تواند از سطح فردی به سطح تیمی ارتقا یابد. تاب‌آوری، مهارتی

برای «زندگی در دنیای ناپایدار» است. مهارتی که فراتر از بقا، ما را به شکوفایی در بحران می‌رساند. چه در عرصه فردی، چه در رهبری سازمانی، چه در تربیت فرزندان و چه در مواجهه با تغییرات ناگهانی، تاب‌آوری همان چیزی است که باید امروز آن را بیاموزیم، تمرین کنیم، و در نسل آینده نهادینه نماییم.

■ آینده متعلق به کسانی است که با قدرت درون، در دل تلاطم آرام می‌مانند و دیگران را نیز آرام می‌کنند.

پایان.



◀ درک دلایل شکست نیازمند صداقت و توانایی انتقاد از خود است.  
به‌جای سرزنش خود یا دیگران، باید این سؤالات کلیدی مطرح شود:

- چه عاملی باعث شکست شد؟
- برای موفقیت در تلاش بعدی چه چیزی باید تغییر کند؟

◀ نوشتار بعدی



نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.



مقاله از econocom  
مترجم: شیما صفاپخش

## تاب‌آوری در حرفه فروش:

# چگونه از تهدید فرصت بسازیم؟

■ فروشندگان در فعالیتهای روزمره خود ناگزیر با طردشدن، شکست و موقعیتهای پرتنش مواجه میشوند. برخورداری از توانایی تاب‌آوری به آنها کمک می‌کند پس از تجربه‌های دشوار مجدداً خود را بازیابند و از تجربیات خود درس بگیرند. در ادامه توضیح می‌دهیم که تاب‌آوری چگونه به مشاوران فروش کمک می‌کند تا در مسیر حرفه‌ای خود پیشرفت کرده و به موفقیت دست یابند.

تاب‌آوری در فروش چیست؟

■ این موضوع کمتر مورد بحث قرار می‌گیرد، اما تاب‌آوری یک سرمایه حیاتی در حرفه فروش است که به فروشندگان کمک می‌کند شکست‌ها را به فرصت‌هایی برای موفقیت تبدیل کنند.





بلکه آن را مرحله‌ای موقت و طبیعی از فرآیند فروش بدانیم.

به عنوان مثال، یک نماینده فروش می‌تواند این‌گونه به خود بگوید: «امروز ۵ بار جواب منفی گرفتم، اما با ۱۵ مشتری بالقوه تماس گرفتم. این یعنی گامی به سوی هدفم برداشته‌ام.»

■ پذیرش شکست به معنای درک این واقعیت است که هر ناکامی بخشی جدایی‌ناپذیر از روند فروش است. شکست‌ها توانایی‌های یک نماینده فروش را تعریف نمی‌کنند، بلکه فرصتی ارزشمند برای پیشرفت فراهم می‌آورند. قانع نشدن یک مشتری می‌تواند نشان‌دهنده این باشد که نیاز است دانش خود نسبت به محصول را افزایش دهند یا شیوه ارائه خود را بهبود ببخشند. با پذیرش این واقعیت، فروشندگان می‌توانند مسیر پیشرفت خود را هموار کنند.

■ تاب‌آوری در فروش به معنای توانایی فروشندگان در غلبه بر موانع، پافشاری در مسیر و پیشروی علی‌رغم دشواری‌ها است. داشتن تاب‌آوری بالا به معنای تطبیق فعالانه با چالش‌ها و تبدیل هر سختی به فرصتی برای یادگیری و پیشرفت است. در این راستا، درک این نکته اهمیت دارد که تاب‌آوری در فروش یک ویژگی ذاتی نیست، بلکه با تجربه به دست می‌آید و به کمک روش‌هایی که برای پذیرش، تحلیل و غلبه بر شکست توسعه می‌یابد، تقویت می‌شود.

■ پذیرش شکست نخستین گام اساسی در مسیر تقویت تاب‌آوری در فروش است. در حرفه فروش، رد شدن‌های متعدد، اجتناب‌ناپذیر است. شنیدن جواب منفی از سوی مشتری یا نرسیدن به هدف فروش می‌تواند تجربه‌ای دشوار باشد. با این حال، تاب‌آوری به این معناست که شکست را پایان راه تلقی نکنیم،



■ پس از پذیرش شکست، گام بعدی تحلیل و درک علل آن است. این مرحله برای اجتناب از تکرار اشتباهات و تعیین استراتژی مؤثر در آینده ضروری است. این تحلیل می‌تواند شامل بررسی شیوه فروش، میزان درک نیازهای مشتری، نحوه برگزاری جلسه و همچنین شرایط اقتصادی باشد.

■ درک دلایل شکست نیازمند صداقت و توانایی انتقاد از خود است. به‌جای سرزنش خود یا دیگران، باید این سؤالات کلیدی مطرح شود: چه عاملی باعث شکست شد؟ برای موفقیت در تلاش بعدی چه چیزی باید تغییر کند؟ در این فرآیند، دریافت بازخورد از مشتریان می‌تواند بسیار سازنده باشد و دیدگاهی متفاوت ارائه دهد. درک صحیح از شکست، گامی حیاتی در مسیر بهبود مستمر و کسب موفقیت مجدد است.

■ تاب‌آوری مستلزم توانایی سازگاری و انعطاف‌پذیری است. یک شکست می‌تواند ضعف در رویکرد فروش یا استراتژی جذب مشتری را آشکار کند. گاه بازار دچار تحول می‌شود و روش‌هایی که در گذشته مؤثر بوده‌اند دیگر پاسخگوی انتظارات مشتریان نیستند.





### چگونه به صورت فردی بر شکست غلبه کنیم؟

غلبه بر شکست آسان نیست و نیازمند تلاش، به‌ویژه در زمینه تقویت نگرش ذهنی و مدیریت بهتر احساسات است. تاب‌آوری فردی می‌تواند با تکنیک‌هایی که اعتمادبه‌نفس و استقامت روانی را تقویت می‌کنند، تکمیل شود:

■ **پذیرش ذهنیت رشد:** باور داشتن به این‌که مهارت‌ها با گذشت زمان و تلاش توسعه می‌یابند، امری ضروری است. این طرز فکر سازنده مانع دلسردی در مواجهه با چالش‌ها می‌شود و هر مانع را فرصتی برای پیشرفت تلقی می‌کند.

■ **مدیریت استرس و احساسات:** حرفه فروش پرتنش است و تسلط بر تکنیک‌های مدیریت استرس، مانند تنفس عمیق یا مدیتیشن، به فروشندگان کمک می‌کند تا دوران سخت را بهتر پشت سر بگذارند. همچنین، شخصی تلقی نکردن پاسخ منفی مشتری، فاصله‌گذاری لازم برای ادامه مسیر را فراهم می‌آورد.

■ **یافتن حمایت:** به اشتراک‌گذاری تجربیات با همکاران، شبکه‌های حرفه‌ای یا مدیران می‌تواند به ایجاد دیدگاه جدید، تسکین فشار روانی و یافتن راهکارهای تازه کمک کند.

■ تغییر استراتژی می‌تواند شامل اصلاح بخش‌هایی مانند نحوه معرفی محصول، برجسته‌سازی مزایا یا بهبود ارتباط با مشتری باشد. این توانایی در نوسازی و سازگاری، فروشندگان را قادر می‌سازد با قدرت بیشتری بازگشت کرده و در بازار رقابتی باقی بمانند. به عنوان مثال، نماینده‌ای که بارها با اعتراض مشتریان نسبت به قیمت مواجه می‌شود، می‌تواند تمرکز خود را بر مزایای بلندمدت، ارزش افزوده یا کیفیت تضمین‌شده محصول معطوف کند. این تغییر رویکرد می‌تواند پاسخ منفی مشتری را به فرصتی برای متقاعدسازی تبدیل کند.

■ شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) ابزارهای ارزشمندی برای پایش و ارزیابی عملکرد فروش هستند. با این حال، در مواجهه با شکست، گاهی لازم است این شاخص‌ها مورد بازبینی قرار گیرند تا اهداف واقع‌بینانه‌تری تعیین شود. زیرا اهداف بیش از حد بلندپروازانه می‌توانند دست‌نیافتنی به نظر برسند و منجر به دلسردی فروشندگان شوند.

به عنوان نمونه، یک نماینده فروش که در جذب مشتریان جدید دچار مشکل است، می‌تواند تمرکز خود را بر ارائه خدمات جدید به مشتریان فعلی بگذارد و از این طریق، وفاداری آن‌ها را در بلندمدت تقویت کند.

این مطلب در تاریخ ۲۰ مارس ۲۰۲۵ با عنوان

The resilience of the sales agent: how to turn failure into opportunity

در وبسایت econocom منتشر شده است.

## ■ تعیین اهداف تدریجی و

**واقع‌بینانه:** تمرکز بر اهداف روزانه یا هفتگی، احساس پیشرفت مرحله به مرحله را در فرد تقویت می‌کند. این سیاست گام‌های کوچک تعهد و استقامت را افزایش می‌دهد.

■ امروزه، تاب‌آوری یکی از ارکان اساسی موفقیت در فروش محسوب می‌شود. برای یک نماینده فروش، تاب‌آوری نه تنها ابزاری برای عبور از موانع، بلکه عاملی برای ارتقای عملکرد شخصی و حرفه‌ای است. پذیرش شکست، درک مکانیزم‌های آن و اصلاح استراتژی، گام‌های ضروری برای پیشرفت در این حرفه چالش‌برانگیز هستند. بازنگری در اهداف و تقویت تاب‌آوری فردی این امکان را فراهم می‌کند که هر شکست به فرصتی برای یادگیری و بهبود تبدیل شود و فروشندگان بتوانند با اطمینان بیشتری مسیر موفقیت‌های آینده را هموار سازند.

پایان.



◀ صبر، رضا، شکر و حمد،

هر یک به نوبه خود  
ابزارهایی هستند که به  
ما کمک می‌کنند تا در  
برابر چالش‌ها و بحران‌ها  
پایداری کنیم و از تجربیات  
خود درس بگیریم.

◀ نوشتار بعدی





نویسنده: مسعود حیدری

## تاب‌آوری و اندیشه مثبت:

# نگاهی به چهار رکن کلیدی

■ تاب‌آوری، به عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات در روان‌شناسی مثبت، نیازمند اندیشه مثبت و مولفه‌های متعددی است که به ما کمک می‌کند در مواجهه با چالش‌ها و بحران‌ها قوی‌تر و مقاوم‌تر باشیم. یکی از راه‌های جالب برای ورود به این بحث، استفاده کلمه هفت حرفی «تاب‌آوری» است. عدد هفت در فرهنگ‌ها و باورهای مختلف به عنوان عددی مقدس شناخته می‌شود و این موضوع می‌تواند به ما احساس خوبی منتقل کند.

### ■ مولفه‌های تاب‌آوری

برای تقویت تاب‌آوری، می‌توانیم از چهار مفهوم اساسی استفاده کنیم: صبر، رضا، شکر و حمد



نسخه شنیداری نوشتار را در وبسایت ما بشنوید.





### ■ صبر:

صبر ریشه در پذیرش درد، تاخیر یا شکست دارد. این مفهوم به ما یادآوری می‌کند که باید بدون ناامیدی یا پرخاش، با چالش‌ها روبرو شویم. در واقع، صبر به عنوان اولین خط دفاعی روانی در برابر بحران‌ها عمل می‌کند و به ما کمک می‌کند تا در شرایط دشوار استقامت داشته باشیم.

### ■ رضا:

رضا مرحله‌ای بالاتر از صبر است. این مفهوم نه تنها به تحمل وضعیت‌های دشوار بلکه به پذیرش قلبی آنچه رخ داده است اشاره دارد. رضا به ما آرامش درونی می‌بخشد، حتی در شرایط بحرانی، و به ما یادآوری می‌کند که هر چیزی بخشی از مسیر زندگی است.

### ■ شکر:

شکر به تمرکز بر نعمت‌ها و دیدن روشنایی در دل تاریکی‌ها اشاره دارد. این مفهوم به فعال‌سازی ذهنیت مثبت کمک می‌کند، حتی در سختی‌ها.

شکرگزاری می‌تواند به مقابله با احساس افسردگی، بی‌عدالتی و نارضایتی کمک کند و به ما یادآوری کند که همواره چیزهای خوبی در زندگی وجود دارد که باید به آن‌ها توجه کنیم.

### ■ حمد:

حمد، ستایش آگاهانه و عاشقانه خداوند برای هر آنچه از اوست، به شمار می‌رود. این مفهوم ما را به منبع معنا متصل می‌کند و روحیه توکل و اعتماد به خدا را در ما تقویت می‌کند. حمد به ما کمک می‌کند تا در مواجهه با چالش‌ها، به یاد داشته باشیم که هر چیزی بخشی از برنامه بزرگ‌تر خداوند است.

■ با گام برداشتن در راستای تقویت این مولفه‌ها، می‌توانیم به تدریج به یک ذهن تاب‌آور دست پیدا کنیم. صبر، رضا، شکر و حمد، هر یک به نوبه خود ابزارهایی هستند که به ما کمک می‌کنند تا در برابر چالش‌ها و بحران‌ها پایداری کنیم و از تجربیات خود درس بگیریم.

پایان.



◀ غذا در دل جنگ،  
تنها خوراک نیست؛  
واکنشی عصبی-  
فرهنگی به بقاست.  
مثل تلخی چای  
که با خرما شیرین  
می شود.

◀ نوشتار بعدی

■ نوشتار / طعمی که ترس را شکست می‌دهد



نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.



■ نوروبیولوژی بقا: وقتی آشپزی مدارهای ترس را  
بازنویسی می‌کند:

جنگ، مغز را به حالت آماده‌باش دائمی می‌برد. آمیگدال، مرکز هشدار مغز، بی‌وقفه فعال است و ذهن را از تعادل خارج می‌کند. اما آشپزی، با حرکات تکراری و ریتم آرامش‌بخش خود، مدارهای مغز را به سوی آرامش می‌کشاند. پوست کندن سیب‌زمینی، تنظیم شعله اجاق یا ریختن چای، می‌تواند ذهن را از تلاطم به تعادل برگرداند.



نویسنده: فرزانه صابری

## طعمی که ترس را شکست می‌دهد

■ در روزهایی که آسمان سنگین از اضطراب است و زمین لرزان از ناامنی، غذا دیگر فقط رفع گرسنگی نیست. سفره‌ها، که روزی نماد مهمان‌نوازی بودند، حالا به پناهگاه روانی تبدیل شده‌اند. این روایت، تحلیلی سیاسی نیست؛ داستانی است از مقاومت، که در بوی نان داغ و طعم قرمه‌سبزی ریشه دوانده است.

با یک رویداد تروماتیک مانند جنگ، بلاپای طبیعی یا تصادف شدیدو ... ظاهر می‌شود) نشان می‌دهند. نسل‌ها واکنش‌های متفاوتی دارند: نسل قدیم به خاطرات قحطی پناه می‌برد، با انبارکردن و صرفه‌جویی. نسل جوان اما، با خلاقیت دیجیتال، غذاهای ساده و اقتصادی را ثبت و به اشتراک می‌گذارد. هر دو نسل، هرچند با زبان متفاوت، یک معنا را بیان می‌کنند: تلاش برای بقا.

و آنجا که خانواده دور یک دیگ جمع می‌شود، چیزی فراتر از پخت‌وپز رخ می‌دهد: امواج مغزی آنها همگام می‌شود- مثل یک ارکستر نامرئی.

■ **اکسی‌توسین (هورمون اعتماد) ۴۰٪ افزایش می‌یابد - حتی بیشتر از یک گفت‌وگوی معمولی. نوروهای آینه‌ای فعال می‌شوند - گویی دردها تقسیم و سبک‌تر می‌شوند.**

در نهایت، غذا در دل جنگ، تنها خوراک نیست؛ واکنشی عصبی-فرهنگی به بقاست. مثل تلخی چای که با خرما شیرین می‌شود، و گاه، یک اجاق کوچک اما پایدار، می‌تواند نقطه تکیه‌ای باشد برای ادامه دادن. نه کالایی لوکس، که همراهی برای روزهای سخت. پایان.

در این میان، آشپزخانه سه کارکرد مهم دارد:

۱. ■ هدایت توجه از ترس به عمل - فعالیت فیزیکی آشپزی مغز را درگیر می‌کند و جای کمتری برای اضطراب باقی می‌گذارد. تحقیقات نشان می‌دهد تنها ۲۰ دقیقه پخت‌وپز، امواج استرس (بتا) را تا ۶۰٪ کاهش می‌دهد.

۲. ■ تنظیم ساعت زیستی با بوها - رایحه‌هایی مانند زعفران یا دارچین مستقیماً به هیپوتالاموس سیگنال می‌فرستند و کورتیزول را تنظیم می‌کنند.

۳. ■ ساخت حافظه‌های مثبت - غذاهایی مانند قرمه‌سبزی، جای انفجارها را در ذهن با حس آرامش پر می‌کنند.

■ در شرایط بحران، ذائقه هم تغییر می‌کند. بازگشت به غذاهای سنتی مانند آش و حلیم، نقشی تسکین‌دهنده دارد. شیرینی‌ها مثل حلوا یا مربا، به‌سرعت سروتونین را افزایش می‌دهند و آرامش می‌آورند. کمبودها، سبک زندگی ساده‌تری را رقم می‌زنند و غذاهایی مثل عدسی یا نان محلی، به نماد مقاومت بدل می‌شوند. مطالعات نشان می‌دهند خانواده‌هایی که هفته‌ای دو بار غذای سنتی می‌پزند، ۳۴٪ کمتر علائم PTSD (مجموعه‌ای از واکنش‌های روانی و جسمانی که پس از مواجهه

برای جلوگیری از فرسودگی، مدیریت استرس و ایجاد حمایت‌های اجتماعی ضروری است. مراحل مدیریت بحران، تاب‌آوری را افزایش می‌دهد و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا از بحران‌ها به عنوان فرصت‌های یادگیری بهره‌برداری کنند. اما چگونه؟

نوشتار بعدی ←





نویسنده: محبوبه شیبک



نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.

# نقش تاب‌آوری در مدیریت بحران

این حالت می‌تواند در واکنش به بحران‌های بزرگ جهانی مانند همه‌گیری بیماری‌ها، جنگ‌ها، بلایای طبیعی و همچنین بحران‌های شخصی مانند بیماری‌های جدی، مشکلات مالی، یا فروپاشی روابط خانوادگی ایجاد شود.

در این شرایط، بدن و ذهن فرد به‌طور مداوم در حالت «جنگ یا گریز» قرار دارد که می‌تواند منجر به خستگی عمیق، اضطراب و حتی فرسودگی شغلی شود. فرسودگی پس از بحران تنها محدود به افراد نیست، بلکه سازمان و جوامع را نیز به چالش می‌کشد. عواملی نظیر دسترسی مداوم به اخبار و پوشش گسترده رسانه‌ای اتفاقات، از عوامل مهم تشدیدکننده خستگی ناشی از بحران است. همچنین جریان بی‌وقفه اطلاعات منفی، به‌ویژه در دوران بحران، موجب افزایش اضطراب و احساس بی‌کمکی و درماندگی می‌شود.

◀ خستگی ناشی از بحران، پاسخ طبیعی و عاطفی بدن به زندگی در شرایط سخت، ناامن یا آسیب‌پذیر است. این نوع خستگی معمولاً زمانی رخ می‌دهد که فرد مدت‌ها تحت تأثیر استرس‌های شدید قرار گیرد و منابع عاطفی و جسمی او برای مقابله با فشارها کمتر شود.





شبکه‌های حمایتی می‌توانند به افراد و سازمان‌ها کمک کنند تا از فرسودگی جلوگیری کرده و سلامت روان و جسم خود را حفظ کنند.

در مدیریت رویدادهای طبیعی، یا حوادث انسان‌ساز، تاب‌آوری در بحران (Resilience in Crisis) به عنوان یک عنصر بسیار مهم شناخته می‌شود زیرا قابلیت سازمان‌ها و افراد را برای مقابله با فشارها، یادگیری از تجربیات و بازگشت به حالت عادی افزایش می‌دهد البته این مفهوم با مراحل مدیریت بحران تداخل دارد زیرا بدون برنامه‌ریزی برای کاهش فرسودگی، فرآیند بازیابی کند و ناکارآمد خواهد شد. مدیریت بحران فرآیند ساختارمندی است که شامل شناسایی بحران، پاسخ‌گویی فوری، کنترل آثار منفی و بازیابی بلندمدت می‌شود که این فرآیند دارای ۶ مرحله است:

- **آمادگی پیش از بحران**
- **شناسایی بحران**
- **واکنش فوری**
- **کنترل خسارات**
- **بازیابی کوتاه‌مدت**
- **یادگیری و بهبود بلندمدت**

■ عامل بعدی عدم پیش‌بینی‌پذیری و کنترل بر رویدادهاست که احساس بی‌ثباتی را تقویت کرده و فرد را در موقعیتی قرار می‌دهد که احساس بی‌قدرتی می‌کند.

انزوای اجتماعی نیز نقش مهمی در بروز این نوع خستگی دارد؛ زیرا تغییراتی مانند قرنطینه، تعطیلی محل کار یا کاهش تماس‌های اجتماعی می‌تواند باعث کاهش حمایت‌های اجتماعی ضروری شوند که به مدیریت استرس کمک می‌کنند.

در محیط کار نیز تغییرات سازمانی، احتمال اخراج، یا افزایش فشارهای شغلی در دوران بحران، می‌تواند منجر به خستگی شغلی شود.

کارمندان در این مواقع با ترس از دست دادن شغل، کاهش امنیت شغلی و افزایش بار کاری (به‌ویژه در صورت کاهش نیروی کار) دچار استرس مزمن می‌شوند.

بنابراین تشخیص به‌موقع علائمی مانند خستگی غیرقابل توجیه، کاهش انگیزه، افسردگی خفیف تا متوسط و کاهش تمرکز می‌تواند به پیشگیری از آسیب‌های جدی‌تر کمک کند.

راهکارهایی مانند مدیریت استرس، حمایت‌های روانی، تعادل مناسب بین کار و زندگی شخصی و ایجاد



■ هر مرحله نیازمند استراتژی‌هایی برای تقویت تاب‌آوری در بحران است زیرا این توانایی اجازه می‌دهد سازمان‌ها از بحران به عنوان فرصتی برای تحول استفاده کنند.

سازمان‌ها باید ریسک‌های احتمالی را شناسایی کرده و سناریوهای واکنش را نیز طراحی کنند تا تاب‌آوری خود را در برابر بحران‌ها افزایش دهند. آموزش کارکنان و ایجاد تیم‌های مدیریت بحران به کاهش اضطراب و تسهیل واکنش مؤثر کمک می‌کند. شبیه‌سازی بحران‌ها، به ویژه در بیمارستان‌ها، به عملکرد بهتر در زمان بحران واقعی کمک می‌کند و شناسایی به موقع بحران نقش کلیدی در کاهش آثار آن دارد.

با این حال، فشار ناشی از بحران می‌تواند منجر به فرسودگی شدید در تیم‌ها شود. مدیران باید از ابزارهای مدیریت استرس و تخصیص منابع انسانی استفاده کنند. بازیابی کوتاه‌مدت و مدیریت فرسودگی پس از بحران اهمیت دارد و استراحت‌های منظم و پاداش‌های معنوی می‌توانند به حفظ روحیه کارکنان کمک کنند.

یادگیری از تجربیات، شامل بررسی موفقیت‌ها و شکست‌ها و به‌روزرسانی برنامه‌ها، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا از بحران‌ها به عنوان فرصت‌های یادگیری استفاده کنند. در نهایت، ایجاد ساختارهای منعطف و تمرکز بر بهبود مستمر، کلید مقابله با فرسودگی و چالش‌های ناشی از بحران‌هاست.



## ■ چگونه می‌توان این دوران سخت را بهتر مدیریت کرد؟

### ■ پذیرش و مدیریت احساسات طبیعی

احساساتی مانند ترس، اضطراب، خشم و اندوه کاملاً طبیعی هستند و سرکوب آن‌ها می‌تواند آسیب روانی را تشدید کند. بهتر است این احساسات را بپذیریم و با آن‌ها به شیوه‌ای سالم برخورد کنیم، مثلاً با صحبت کردن درباره آن‌ها یا نوشتن احساسات خود.

### ■ دسترسی محدود و کنترل شده به اطلاعات

دریافت اخبار از منابع معتبر و محدودسازی مواجهه با اطلاعات، به کاهش اضطراب و استرس کمک می‌کند. انتشار و دریافت اخبار نادرست یا شایعات می‌تواند ترس و نگرانی را افزایش دهد، بنابراین باید تنها به منابع رسمی و معتبر اعتماد کرد.

### ■ حفظ ارتباطات انسانی و حمایت اجتماعی

ارتباط مستمر با خانواده، دوستان و همکاران، چه به صورت حضوری و چه از طریق تماس‌های تلفنی یا مجازی، نقش مهمی در کاهش استرس و افزایش تاب‌آوری روانی دارد. ایجاد گروه‌های حمایتی و همیاری اجتماعی، حس تعلق و امنیت را تقویت می‌کند و منجر به کاهش آسیب‌های روانی خواهد شد.

### ■ حفظ روال زندگی و برنامه‌ریزی روزانه

ادامه فعالیت‌های روزمره مانند خواب منظم، تغذیه سالم، ورزش سبک و انجام کارهای مورد علاقه، به حفظ ثبات روانی کمک می‌کند و حس کنترل بر زندگی را افزایش می‌دهد. برنامه‌ریزی منظم و تمرین تکنیک‌های آرام‌سازی مانند تنفس عمیق نیز موثر است.

### ■ آموزش مهارت‌های مقابله‌ای و تاب‌آوری روانی

آموزش مهارت‌هایی مانند مدیریت استرس، حل مسئله، و تکنیک‌های آرام‌سازی به افراد کمک می‌کند تا بهتر با فشارهای روانی مقابله کنند. این آموزش‌ها می‌توانند به صورت برنامه‌های مشارکتی در جامعه ارائه شوند تا تاب‌آوری فردی و جمعی افزایش یابد.

### ■ دریافت کمک تخصصی در مواقع بحرانی

در صورت بروز نشانه‌های هشداردهنده مانند افکار آسیب‌رسان، اختلال خواب شدید یا بحران روانی، دریافت کمک تخصصی از روانشناسان و مراکز مشاوره ضروری است. استفاده از خدمات تلفنی مشاوره و مراکز روانشناسی می‌تواند به پیشگیری از آسیب‌های جدی منجر شود.



■ **تاب‌آوری یا resiliency** به معنای توانایی فرد، گروه، سازمان یا جامعه برای مقابله، سازگاری و بازیابی از شوک‌ها و بحران‌ها است که شامل آمادگی جسمی و روانی، انعطاف‌پذیری، حمایت اجتماعی و مثبت‌اندیشی می‌شود. در شرایط جنگ و نظایر آن، تاب‌آوری روانی-اجتماعی نقش محافظتی در برابر آسیب‌های روانی مانند اضطراب و افسردگی ایفا می‌کند و ارتقای آن برای موفقیت در رویداد و بازسازی پس از آن ضروری است.

تاب‌آوری اجتماعی توانایی جامعه برای حفظ انسجام، مقاومت در برابر تضعیف روحیه و بازیابی پس از آسیب است که با همکاری نهادهای بهداشتی، پزشکی اجتماعی، خانواده و شبکه‌های حمایتی می‌توان آن را ارتقا داد تا سلامت روان و پایداری اجتماعی در شرایط بحرانی حفظ شود.

پایان.



◀ تاب‌آوری به عنوان یک مهارت زیربنایی، چگونه می‌تواند به ما کمک کند تا در برابر فشارهای محیط کاری یا زندگی شخصی بهتر واکنش نشان دهیم؟

**چگونه می‌توانیم ، ذهن و روح خود را برای مواجهه‌ سالم‌تر با چالش‌ها تربیت کنیم؟**

◀ نوشتار بعدی



گاهنامه پله / شماره سوم



نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.



نویسنده: تبسم فرهادی

# سه تکنیک برای افزایش تاب‌آوری

■ در فروش لوازم‌خانگی فشار اهداف،  
انتظارات مشتری و چالش‌های رقابتی روزانه  
بسیار زیاد است پس داشتن ذهن و روان  
تاب‌آور رمز ماندگاری و موفقیت است.  
در این یادداشت به معرفی سه تکنیک  
کاربردی علمی و قابل تمرین می‌پردازیم.



۴۱

آکادمی آموزش انتخاب

## ■ تکنیک اول: توقف - تنفس - تنظیم مجدد:

این تکنیک ریشه در روان‌شناسی شناختی و تمرین‌های ذهن‌آگاهی دارد. هدف آن شکستن زنجیره واکنش‌های خودکار و هیجانی در لحظه‌های استرس است.

در برخورد با مشتریان سخت یا وقتی فشار فروش زیاد است، واکنش سریع و هیجانی مشکل‌ساز می‌شود. این تکنیک به شما کمک می‌کند در لحظه، واکنش آگاهانه‌تری داشته باشید.

**توقف (Pause):** هر زمان احساس فشار یا اضطراب شدید کردی فقط چند ثانیه متوقف شو. این مکث کوچک فرصتیست برای خروج از حالت واکنش غریزی و ورود به آگاهی.

**تنفس (Breathe):** یک دم عمیق ۴ ثانیه و بازدم آهسته ۶ ثانیه. تنفس عمیق باعث فعال‌شدن سیستم عصبی پاراسمپاتیک و کاهش فوری تنش می‌شود.

**تنظیم مجدد (Reset):** حالا به موقعیت از نو نگاه کن: الان چه چیزی تحت کنترل من است؟ چه اقدام مفیدی می‌توانم انجام دهم؟

این تکنیک در مذاکرات سخت، اعتراضات مشتری یا مواقعی که حس می‌کنید تحت فشار هستید، بسیار کارآمد است.

## ■ تکنیک دوم: گفت‌وگوی درونی حمایتی

یکی از ابزارهای مؤثر برای تقویت تاب‌آوری مدیریت گفت‌وگوی درونی‌ست. ذهن انسان مستعد افکار منفی و سرزنشگر است به‌ویژه در شرایط استرس‌زا. این گفت‌وگوها می‌توانند انرژی ما را تخلیه یا ذخیره کنند. این تکنیک در مذاکرات سخت، اعتراضات مشتری یا مواقعی که حس می‌کنید تحت فشار هستید، بسیار کارآمد است.

**گام اول:** افکار منفی رایج خود را شناسایی کن. مثال: «من همیشه خراب می‌کنم»، «من به درد این کار نمی‌خورم.»

**گام دوم:** با جمله‌ای واقع‌بین و حمایتی جایگزین کن. مثال: «بار اول است که این کار را تجربه می‌کنم، طبیعی است که سخت باشد.»

**گام سوم:** این جملات حمایتی را بنویس و جلوی چشم بگذار؛ در دفترچه، پشت مانیتور یا حتی روی تلفن همراه.

یادمان باشد: لحن درونی مثبت، انرژی و اعتماد به نفس شما را تقویت می‌کند و به فروش بهتر کمک می‌کند.

## ■ تکنیک سوم: ثبت موفقیت‌های کوچک

تاب‌آوری فقط درباره‌ واکنش به سختی نیست؛ بلکه درباره‌ «ساختن یک هویت مقاوم» است. یکی از راه‌ها ثبت مداوم دستاوردهای کوچک است. چون ذهن ما تمایل دارد شکست‌ها را بزرگ‌نمایی کند و موفقیت‌ها را نادیده بگیرد.

فروش کاری پرچالش است و معمولاً شکست‌ها بیشتر دیده می‌شوند. ثبت موفقیت‌های کوچک باعث می‌شود تمرکزتان روی پیشرفت باشد.

### روش کار:

■ روزانه یا هفتگی، سه موفقیت کوچک خود را یادداشت کنید.

■ مثلاً: «امروز به یک مشتری تازه معرفی خوبی داشتم»، «مشکلی را به خوبی حل کردم»، «مهارت ارتباطی‌ام بهتر شده»

■ این تمرین به شما حس پیشرفت و کنترل بیشتر می‌دهد.

این تمرین به مرور زمان باعث بازسازی تصویر ذهنی فرد از خودش می‌شود. از «آدم همیشه خسته» به «آدمی که در سختی‌ها هم پیش می‌رود».

■ ثبت موفقیت‌ها باعث افزایش اعتماد به نفس و تاب‌آوری در مسیر کاری می‌شود.

■ تاب‌آوری یک مهارت زیربنایی‌ست مثل عضله‌ای که با تمرین تقویت می‌شود. هیچ‌کدام از ما از فشارهای محیط کاری یا زندگی شخصی در امان نیستیم اما می‌توانیم انتخاب کنیم چگونه واکنش نشان دهیم. تمرین این سه تکنیک می‌تواند به مرور ذهن و روح ما را برای مواجهه‌ سالم‌تر با چالش‌ها تربیت کند.

به‌خاطر داشته باشیم که تغییر از درون افراد آغاز می‌شود، نه از شعارهای انگیزشی بیرونی.

پایان.





◀ در این شماره فرصت را مغتنم دانستیم تا از همکارانمان در واحد **تجربه خوشایند خرید** (مرکز مانیتورینگ و امور مشتریان فروش) که با رصد دقیق تمامی فروشگاه‌ها و ارائه پشتیبانی مستمر، نقش بسیار مهمی در بهبود عملکرد و ارتقاء کیفیت خدمات سازمان دارند، قدردانی کنیم.

▪ تلاش‌های شما در شناسایی نقاط قوت و ضعف، به ما کمک می‌کند تا بهبودهای لازم را انجام دهیم و این امر باعث ایجاد روحیه همکاری و همفکری در کل گروه می‌شود. دقت نظر و تعهد شما قابل ستایش است و ما به داشتن چنین همکارانی در کنار خود افتخار می‌کنیم.



بخش دوم: 

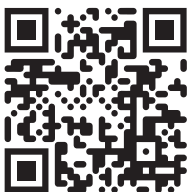
چراغ قوه



# روایتی از تاب‌آوری در شرایط بحرانی

در آکادمی آموزش انتخاب، گفت‌وگویی صمیمی با **رضا حسن‌پور** داشتیم؛ گفت‌وگویی که شنیدنش می‌تواند نگاه‌تان به «تاب‌آوری» و مواجهه با بحران‌ها را متحول کند.

در این مصاحبه اختصاصی، ابتدا از او خواستیم تعریف خودش را از تاب‌آوری بگویید؛ پاسخی که تنها یک تعریف رسمی نبود، بلکه **حاصل سال‌ها تجربه و زیستن در دل چالش‌ها** بود. سپس، او ما را به دل روزهای پرتنش کرونا برد؛ روزهایی که نه فقط خودش، بلکه تیم کاری‌اش نیز با بحران روبرو بودند. شنیدن اینکه چگونه در آن شرایط سخت، با تکیه بر راهکارهای عملی، انگیزه و همدلی، توانسته‌اند دوام بیاورند، الهام‌بخش و آموزنده است. اما شاید تأثیرگذارترین بخش گفت‌وگو، صحبت‌های صادقانه و صمیمی او درباره **نوجوانی و جوانی‌اش** باشد. اینکه اگر به گذشته برگردد، چه انتخاب‌هایی را تکرار نمی‌کند و چه کارهایی را زودتر و با جدیت بیشتر انجام می‌دهد. **حرف‌هایی از جنس تجربه، که شنیدنش برای هر نوجوان و جوانی، مثل چراغی در تاریکی مسیر است.** اگر به دنبال یادگیری واقعی، الهام گرفتن از تجربه‌ها، و شنیدن توصیه‌هایی کاربردی برای مسیر زندگی‌تان هستید، تماشای این گفت‌وگو را از دست ندهید.



نسخه ویدئویی این مصاحبه را در صفحه ما ببینید.



# طاقچه؛ دسترس‌بی‌نهایت به دنیای کتاب‌ها

نویسنده: سمانه امیرپور



◀ در دل روزهایی که فشارهای کاری، اخبار ناامیدکننده و دغدغه‌های ذهنی به اوج می‌رسند، گاهی تنها چیزی که می‌تواند حال ما را کمی بهتر کند، یک جمله درست در زمان مناسب است. جمله‌ای که ذهن‌مان را آرام کند یا فقط یادآوری کند که هنوز هم می‌شود دوام آورد.

”طاقچه“ دقیقاً همین فرصت را به ما می‌دهد؛ یک اپلیکیشن ایرانی کتاب‌خوانی دیجیتال و صوتی که مانند یک کتابخانه‌ی کوچک اما همیشه در دسترس، با ما همراه است.

این اپلیکیشن به ما اجازه می‌دهد که در مسیر روزمره خود، چه در مترو، اتوبوس، محل کار یا در خانه، با هر لحظه‌ای که احساس نیاز به آرامش یا الهام داریم، ارتباط برقرار کنیم. شب‌ها وقتی خواب از چشم‌مان دور می‌شود، می‌توانیم به دنیای جادویی کتاب‌ها پناه ببریم و خود را بیشتر بشناسیم.

می‌توانیم به کتب مفیدی با قیمت مناسب دسترسی داشته باشیم و از محتوای آن‌ها بهره‌مند شویم. این موضوع به ما این امکان را می‌دهد تا با هزینه‌ی کمتری منابع مفید را مطالعه کنیم و حس ارزشمندی و توجه به سلامت روان را نیز در ما تقویت می‌کند.

■ اگر حوصله خواندن ندارید، "طاقچه" نسخه‌های صوتی بسیاری از عناوین را نیز ارائه می‌دهد. کافی است هدفون‌تان را بگذارید و در حین رفت و آمد یا استراحت، با صدای گرم یک راوی آرام بگیرید. این امکان به ما اجازه می‌دهد که حتی در شلوغی‌های زندگی روزمره، به یادگیری و تجربه‌گذاری ادامه دهیم و لحظاتی از آرامش و تمرکز را برای خود خلق کنیم. به طور خلاصه، طاقچه ابزاری فوق‌العاده برای کسانی است که به دنبال یادگیری، رشد شخصی و آرامش در دنیای پر از استرس هستند. با طاقچه، دنیای بی‌پایانی از کتاب‌ها و داستان‌ها در دستانتان است، و ما می‌توانیم به راحتی از آن بهره‌برداری کنیم و به دنبال آرامش و انگیزه بگردیم.

پایان.

■ کتاب‌های موجود در طاقچه به ما ابزارهایی برای ایستادگی، تطبیق‌پذیری و آرام ماندن در شرایط دشوار ارائه می‌دهند. این اپلیکیشن با هزاران کتاب در موضوعات متنوع، از رمان‌ها و داستان‌های تخیلی گرفته تا کتاب‌های غیرداستانی، به ما کمک می‌کند تا در لحظاتی که به یادگیری، آرامش یا انگیزه نیاز داریم، چیزی در اختیارمان باشد.

■ در این اپلیکیشن می‌توانیم به کتاب‌هایی دست پیدا کنیم که نه تنها به ما کمک می‌کنند با چالش‌های زندگی روبرو شویم، بلکه ما را با داستان‌ها و تجربه‌های افرادی آشنا می‌کنند که از بحران‌ها عبور کرده‌اند. این روایات به ما نشان می‌دهند که چطور می‌توانیم در شرایط دشوار از خودمان مراقبت کنیم و راه‌هایی برای روبرویی با مشکلات پیدا کنیم. علاوه بر این، برخی از کتاب‌ها به صورت رایگان یا با تخفیف ویژه در دسترس هستند. برای مثال، در مناسبت‌های مرتبط مثل هفته سلامت روان،



# معنی تجربه بشناس و ره تجربه گیر

## • در روزگاری

می‌کند، بسیاری از ما به دنبال پناهی هستیم؛ نقطه‌ای روشن، تجربه‌ای راه‌گشا، یا حتی جمله‌ای ساده که به ما یادآوری کند می‌توان ایستاد، دوام آورد، و ادامه داد.

■ تجربه‌های انسانی، چراغ‌هایی‌اند که در دل تاریکی‌ها می‌درخشند. آن‌ها صرفاً روایت گذشته نیستند بلکه چراغی‌اند برای آینده.

در این صفحات، همراه می‌شویم با پنج تن از همکارانمان که در روزهای پرتنش، از پای نشستند و راهی یافتند برای پیش‌رفتن، آموختن، و ساختن.

باشد که خواندن این تجربه‌ها، تلنگری باشد برای امیدوار ماندن، و برای آن‌که هر یک از ما، در جایگاه خود، سهمی در روشن نگه‌داشتن چراغ تلاش و تعهد بر عهده بگیریم.



■ **در** دوران بحران کرونا و بعد از آن، افت شدیدی بازار و شرایط اقتصادی، به من آموخت که رمز بقا در فروش فقط مهارت فروختن نیست، بلکه تاب‌آوری است. شرایط سخت بود، اما من هر روز با ذهنی مثبت و قلبی امیدوار وارد فروشگاه می‌شدم.

به جای تمرکز بر محدودیت‌ها و کمبودها، فرصت‌های کوچک را غنیمت شمردم و از دل بحران، ارتباطات عمیق‌تری با مشتریانم ساختم، به طوری که تبدیل به دوستان من شدند. این ارتباطات عمیق باعث شد که همان مشتری‌ها، برای من مشتریانی جدید بفرستند و نرخ تبدیل فروش فروشگاه را بالا ببرند. تلاش کردم انرژی منفی اطرافیان را نادیده بگیرم و باور خود را با امید و اشتیاق افزایش دادم.

■ در این مسیر، یاد گرفتم که هر چالشی می‌تواند درسی باشد؛ درس‌هایی در مورد خلاقیت، همدلی و قدرت ارتباطات انسانی.

■ من متوجه شدم که مشتریان به دنبال چیزی بیشتر از یک محصول هستند؛ آن‌ها به دنبال تجربه‌ای مثبت و احساسی هستند که فراتر از خرید باشد. هر گفت‌وگو و تعامل با مشتریان، فرصتی برای ساختن اعتماد و وفاداری بود. به همین دلیل، سعی کردم با شنیدن فعال و ارائه راهکارهای متناسب با نیازهای آن‌ها، ارزش بیشتری ارائه دهم. امروز با اطمینان به شما می‌گویم: اگر تاب بیاوری، سخت‌ترین شرایط می‌توانند برای تو سکوی پرش باشند و تو را به موفقیت‌های بزرگ‌تری برسانند.





■ و بالاخره توانستم تا ۲۵ ماه فروش خوبی را رقم بزنم، اما متأسفانه هنوز به پلن نرسیده بودم و فقط ۵ روز فرصت داشتم. فشار مدیر، فشار کارشناس فروش، تک‌نفره بودن، نظافت فروشگاه، پرزنت و تبلیغات، همه و همه دست به دست هم داده بودند.

■ در تاریخ ۲۸ ماه، من هنوز به پلن نرسیده بودم و تقریباً هر کاری که از دستم برمی‌آمد، انجام داده بودم تا مشتری جذب کنم. اما من آدم کم آوردن نبودم. باید می‌فروختم و باید به پلن می‌رسیدم و به همه ثابت می‌کردم که یک خانم تک‌نفره هم می‌تواند از پس یک فروشگاه بربیاید.

■ فکرم به سمت گروه‌های خانوادگی و فامیلی که در تلگرام داشتم، رفت و در تمام آن‌ها پیام تبلیغاتی فروشگاهم را گذاشتم برای خرید و جشنواره و شرایط محدود و حسابی تبلیغ کردم. خوشبختانه در ساعات پایانی روز ۲۹، موفق شدم به پلن برسم. شاید کار سختی بود و شب‌ها از خستگی نای رفتن به خانه را نداشتم، اما شیرین بود.

■ صبر شیرین است، زیرا نتیجه می‌دهد و تلاش همیشه بی‌جواب نمی‌ماند. در شرایط سخت، توقف یعنی شکست؛ اما ادامه دادن یعنی فاصله‌گرفتن از نقطه‌ای که دیگران کم آوردند.

## ■ اوایل

بهمین ۱۴۰۰ بود. اصولاً پایان سال، اوج فروش لوازم خانگی است و همه برای خرید وسایل جدید یا جهیزیه اقدام می‌کنند؛ اما متأسفانه در دی‌ماه، من با افت شدید فروش مواجه شدم. باید راه حلی پیدا می‌کردم تا از این وضعیت خارج شوم.

■ هفته اول بهمین بود و باید شروع می‌کردم تا دیر نشده است. یک فایل اکسل داشتم که اطلاعات تمام مشتریانم را از روز اول شروع به کارم در آن وارد کرده بودم. به سراغ فایل خودم رفتم و به تمام مشتریانم پیامک ارسال کردم. قدم بعدی برای خودم، تعیین هدف فروش تلفنی بود که حداقل روزی ۳۰ تماس داشته باشم. از دهم ماه، کم‌کم فروشگاهم شلوغ شد. من به تنهایی کار می‌کردم و نمی‌توانستم هم‌زمان به پرزنت و تبلیغات بپردازم، اما من آدم کم آوردن نبودم. شب‌ها تا دیروقت در فروشگاه بودم و صبح‌ها ساعت ۷ از خانه خارج می‌شدم.



در روزهایی که جنگ شروع شده بود و اینترنت برای مدتی از دسترس خارج شد، شرایط سخت‌تر از همیشه شد. در نبود امکان ارتباط با بیرون، تنها چیزی که در اختیار داشتیم، حفظ آرامش خودمان و روحیه‌ی خانواده بود.

در آن مدت، یاد گرفتیم که تاب‌آوری همیشه به ابزار و امکانات بیرونی وابسته نیست. گاهی فقط با حفظ امید، مراقبت از حال یکدیگر و تکیه بر صبر و همراهی می‌توان از بحران عبور کرد. اینکه در دل بی‌خبری، بتوانیم فضای خانه را آرام نگه داریم و انرژی منفی را کنترل کنیم، خودش یک تمرین بزرگ تاب‌آوری بود. یکی از چیزهایی که از آن دوران یاد گرفتم این بود که تاب‌آوری همیشه به معنای کنترل کامل اوضاع یا دسترسی به منابع نیست. گاهی فقط به این معناست که بتوانی در دل بی‌اطمینانی، آرامش خودت و عزیزانت را حفظ کنی؛ بتوانی به جای ترس، به امید تکیه کنی و با وجود همه‌ی کمبودها، همچنان مراقب حال خوب اطرافیانت باشی.

این تجربه ساده اما عمیق، درک من را از تاب‌آوری تغییر داد. تاب‌آوری یعنی دیدن نور، حتی وقتی همه‌چیز تاریک به نظر می‌رسد.



## ■ آنچه

در ادامه خواهیم گفت، صرفاً یک روایت نیست؛ بلکه شهادت فردی‌ست که در دل بحران‌ها زیسته، نفس کشیده، اشک ریخته، اما هرگز تسلیم نشده است.

■ در روزهای آغازین شیوع کرونا، من در بیمارستان بودم. نه به‌عنوان تماشاگری از دور و نه صرفاً شنونده‌ای نگران، بلکه در مرکز حادثه. با روپوش سفید، ماسک و صدای بیمارانی که کم‌کم خاموش می‌شد... با نفس‌هایی که می‌رفتند و باز نمی‌گشتند. آزمایش می‌کردم، هشدار می‌دادم، راهنمایی می‌کردم... و بسیاری از کسانی که در مقابلم بودند، دیگر هرگز بازنگشتند. آن‌قدر مرگ دیدم که اشک‌هایم را از دست دادم. خودم نیز مبتلا شدم. ناخواسته خانواده‌ام را نیز درگیر کردم.

عذاب وجدان داشتم؟

بی‌تردید، عمیق و سنگین.

اما باز هم ماندم؛ در کنار بیماران و در کنار خانواده‌ام.

چرا که تصمیم گرفته بودم فرار نکنم.

■ زمان گذشت و بحران‌های دیگری آمدند؛ بحران اجتماعی، فشار معیشتی، بی‌ثباتی اقتصادی... من باز هم ماندم؛ با دست‌ان خالی، دلی پر امید که تبدیل به تکیه‌گاه دیگران شده بود.

و من، صدایی شدم برای دل‌هایی که ترسیده بودند. و دریافتم که اگر قرار است از این مسیر عبور کنیم، باید تاب بیاوریم.

در پایان همه‌ی این بحران‌ها، دریافتم: تاب‌آوری صرفاً زنده‌ماندن نیست.

■ تاب‌آوری یعنی ریشه دواندن در خاک درد، قامت خم نکردن، و روزی از دل همان اشک‌ها و بی‌خوابی‌ها، دوباره روییدن.

ما انسان‌ها، درست در همان لحظاتی که گمان می‌کنیم در حال فروپاشی هستیم، در حقیقت چیزی را در وجودمان تقویت می‌کنیم که هیچ طوفانی توان نابود کردنش را ندارد:

ایمان، صبر، و قدرت برخاستن دوباره. می‌توان دوباره رویید... اگر تنها بتوانی بایستی..



■ خوشبختانه، یکی از مشتری‌های قدیمی به فروشگاه آمد که به خوبی او را می‌شناختم و برخوردش به قدری دلگرم‌کننده بود که حال و هوای من را عوض کرد. او در نهایت یک ماشین لباسشویی خرید و من از این موفقیت احساس رضایت کردم.

■ زمانی که به خانه برگشتم، پاهایم از ایستادن طولانی مدت به شدت درد می‌کرد، اما احساس رضایت داشتم. به خودم گفتم: «فاطمه، دیدی؟»

هرچقدر هم که موانع در مسیرت قرار بگیرند، تو باز هم تسلیم نشدی و از چالش‌ها عبور کردی.» این

روز، یادآوری بود از **قدرت**

**تاب‌آوری و اهمیت**

**حفظ آرامش در**

**مواجهه با**

**سختی‌ها.**

■ **دیروز** از آن روزهایی بود که نشان

داد زندگی چقدر می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. صبح متوجه شدم که کلید در خانه‌مان دچار مشکل شده و هر چه تلاش می‌کردم، درست نمی‌شد. در نهایت، پس از چندین بار تلاش، توانستم در را باز کنم و به سمت فروشگاه بدوم.

■ وقتی به فروشگاه رسیدم، دیدم همکارم نیامده و باید تمام مسئولیت‌های مربوط به فروشگاه را به تنهایی بر عهده بگیرم. اوایل صبح، یک خانم ایرادگیر به فروشگاه آمد و من تمامی محصولات را به او نشان دادم، و او در نهایت گفت: «باشه، فکرامو می‌کنم» و از فروشگاه خارج شد. در آن لحظه، احساس ناامیدی تمام وجودم را فرا گرفت.

■ بعد از آن مدیر زنگ زد و گفت: «قسمت یخچال مشتری یادته؟ امروز باید تسویه بشه.» در آن لحظه، به شدت احساس فشار کردم اما تنها پاسخ دادم: «چشم.»

■ پس از این تماس، یک لیوان آب نوشیدم و نفس عمیقی کشیدم. به خودم گفتم: «اگر الان کم بیاوری، از پس هیچ چیز بر نمی‌آیی.»





نویسنده: فائزه خدابخشی

«**بیخ شکنی**» در لحظه‌ی اول ورود مشتری ناراضی، نقش حیاتی در مدیریت موقعیت و کاهش تنش دارد. اولین گام در مواجهه با چنین مشتریانی، شنیدن فعال بدون قطع صحبت‌های آن‌ها است، در گام بعدی، مشتری را دعوت به نشستن کنید و همزمان از او با آب خنک، چای یا دمنوش پذیرایی کنید. در ادامه از تکنیک آینه‌ای استفاده کنید، یعنی بخشی از کلمات یا جملات خود مشتری را تکرار کنید، تا به او ثابت شود کاملا احساس او را درک کردید.

■ اگر اشتباه یا بروز مشکل از طرف فروشگاه یا شرکت بوده است، **صادقانه بپذیرید** و این اطمینان را به مشتری بدهید که برای او در اسرع وقت پیگیری خواهید کرد.

حس خشم و عصبانیت در فضا را با زبان بدن باز، تماس چشمی و لبخند ملایم کاهش دهید.

■ همینطور می‌توانید در حضور مشتری، مشکل او را روی کاغذ دقیق بنویسید تا نشان دهید حتما برای او پیگیری خواهید کرد و یا در صورت امکان در حضور مشتری با واحد پشتیبانی یا کارشناس خود تماس بگیرید و برای حل مشکل او اقدام کنید.



■ به یاد داشته باشید در مسیر کاری شما در فروش، مشتری ممکن است به هر دلیلی حتی اگر هیچ کوتاهی و قصوری صورت نگرفته باشد، از شما و شرکت آزرده خاطر شود و این موضوع اجتناب ناپذیر است.

■ **همیشه به خود یادآوری کنید که هر مشتری ناراضی، چالشی است برای کمک به کنترل و بهبود هوش هیجانی شما.**



بخش سوم: ◀

چارچوب

کتابخانه



■ چارچوب / بنگر جوانه ها را...

## مقاله تصویری

■ این مجموعه، مستندنگاری است از وضعیت روستاهای شرق اصفهان در شرایط خشکسالی که در خبرگزاری دانشجویان ایران (ایسنا) منتشر شده است.



نویسنده و عکاس: فاطمه صادق زاده

# بنگر جوانه ها را...



• چارچوب / بنگر جوانه ها را...



■ دیگر کسی سراغ ما را نمی‌گیرد. انگار روستاهای شرق اصفهان از روی نقشه هم پاک شده‌اند. وقتی اسم روستایمان را به جوان‌ترهایی که در شهر بزرگ شده‌اند می‌گویم، لبخند می‌زنند. انگار دارم از یک افسانه‌ی قدیمی حرف می‌زنم. اما من فراموش نکرده‌ام. هیچ‌کس که این خاک را با دست خودش شخم زده باشد، نمی‌تواند فراموش کند. روزگاری اینجا سبز بود. تالابی در دل دشت می‌درخشید، و زمین، سخاوتمند بود. از صبح تا غروب صدای داس و سوت چوپان‌ها در هوا می‌پیچید.





■ خشکسالی آمد. دامها لاغر شدند. باغها خشکیدند. چاهها به ته رسیدند. و مهم‌تر از همه، امید از چشمان خیلی‌ها افتاد و آدمها رفتند.

### **اما ما ماندیم.**

ما نخواستیم تنها باشیم، ولی تنها ماندن را انتخاب کردیم. چون باور داریم این خاک، ما را به دنیا آورده؛ نمی‌شود رهایش کرد وقتی که نیاز به ما دارد.

گاهنامه پله / شماره سوم





■ ماندن آسان نبود، جنگ هر روزه بود. با کم‌آبی، با بی‌کاری، با نگاه تحقیرآمیز آن‌هایی که می‌پرسیدند:

مگه هنوز کسی آن‌جا زندگی می‌کند؟

**بله. ما هنوز این‌جا زندگی می‌کنیم.**

با تانکر، آب می‌آوریم. زمین را، زنده نگه می‌داریم. در نبود درمانگاه، خودمان به هم رسیدگی می‌کنیم. نان می‌پزیم، بذر می‌کاریم، پنجره‌ها را گردگیری می‌کنیم و منتظریم... منتظر باران.

امروز، زندگی در روستا مثل نگه داشتن شعله‌ی کوچکی در طوفان است. اما همین شعله، هنوز گرم می‌کند. هنوز وقتی شب‌هنگام از بام خانه‌ات ستاره‌ها را تماشا می‌کنی و سکوت دشت را می‌شنوی، می‌فهمی چرا ماندن، معنا دارد.

■ گاهی فکر می‌کنم شاید نسل ما، آخرین نسلی باشد که خاطرات روستا را با همه‌ی جزئیاتش به یاد دارد. اما ما فقط شاهد پایان نیستیم؛ ما نگهبان آغاز دوباره‌ایم. نگهبان چیزی فراتر از یک خانه و زمین. ما حافظ یک فرهنگ، یک شیوه‌ی زیستن، یک هویت فراموش شده‌ایم.

**در دل خشکسالی، ما سبز مانده‌ایم. نه به خاطر باران، بلکه به خاطر باور. به خاطر اینکه یادمان نرفته بعضی درخت‌ها فقط در سخت‌ترین خاک‌ها ریشه می‌گیرند.**

پایان.





نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.

“ برای رسیدن به خودم چه راهی که نرفتم...  
از همون آغاز به پایانش رسیدم....  
بی درد بود آغازش...  
اما حالا من به این درد عادت کرده ام ”

بخشی از دیالوگ فیلم ۱۲۷ ساعت

گاهنامه پله / شماره سوم

# ۱۲۷ ساعت تلاش برای زندگی

نویسنده: مریم خانی



■ فیلم «۱۲۷ ساعت» (Hours ۱۲۷) اثر دنی بویل، کارگردان بریتانیایی، در سال ۲۰۱۰ به نمایش درآمد و بر اساس کتاب «بین یک صخره و جای سخت» نوشته آرون رالستون ساخته شده است. این درام الهام گرفته از واقعیت، داستان زندگی آرون رالستون، کوهنورد و ماجراجوی آمریکایی را روایت می‌کند که در سال ۲۰۰۳ در دره‌ای دورافتاده در یوتا گیر می‌کند. آرون در حالی که در حال کوه‌پیمایی است، یک تخته‌سنگ بر روی دستش می‌افتد و او را در یک شکاف باریک گرفتار می‌کند. بدون اینکه کسی از محل او خبر داشته باشد، آرون به مدت ۱۲۷ ساعت، یعنی بیش از پنج روز، در آنجا محبوس می‌شود و در نهایت تصمیمی دردناک اما نجات‌بخش می‌گیرد: قطع کردن دست خود با یک چاقوی کند تا بتواند زنده بماند.

■ بویل با استفاده از تکنیک‌های خلاقانه و بصری، به بیننده این امکان را می‌دهد که به عمق احساسات آرون پی ببرد. دوربین در این فیلم به خوبی نشان می‌دهد که آرون چگونه به یاد لحظات شیرین زندگی‌اش می‌افتد. او به یاد می‌آورد که چگونه پدرش در لحظه طلوع خورشید، خاطرات زیبایی برای او ساخته است.





■ در نهایت، «۱۲۷ ساعت» فیلمی است که نه تنها داستانی تکان‌دهنده و الهام‌بخش را روایت می‌کند، بلکه به بیننده یادآوری می‌کند که زندگی با تمام چالش‌هایش، ارزش زیستن و تلاش را دارد. این فیلم، با عمق و هوشیاری به جنبه‌های شخصیتی آرون می‌پردازد و به ما یادآوری می‌کند که زندگی، با تمام چالش‌هایش، همواره فرصتی برای دوباره پیدا کردن خود و ادامه دادن است. پایان.



## ■ فیلم «۱۲۷ ساعت» با نمایش شلوغی و هیاهوی زندگی روزمره آغاز می‌شود و در لایه‌های عمیق‌تری از میل به زیستن سیر می‌کند.

■ دنی بویل با به کارگیری خلاقیت بصری، ریتم و ضرباهنگ فیلم را تنظیم کرده و با استفاده از کلوزآپ‌ها و نماهای متوسط، شخصیت آرون را به خوبی به تصویر می‌کشد. جیمز فرانکو، بازیگر اصلی فیلم، با بازی فوق‌العاده‌اش، روح جوانی و نشاط را به شخصیت آرون منتقل می‌کند و نحوه تعامل او با طبیعت را به تصویر می‌کشد. او در نماهای ابتدایی فیلم به دیگران کمک می‌کند و این حس را به بیننده القا می‌کند که آرون نه تنها یک ماجراجو، بلکه انسانی با روحیه‌ای کمک‌کننده است.

موضوع فیلم «۱۲۷ ساعت» همانند آثار قبلی دنی بویل، به بررسی تفاوت‌های سبک زندگی انسان‌ها می‌پردازد. داستان واقعی آرون رالستون، که به دلیل یک حادثه ناگوار در حین کوه‌نوردی به دام می‌افتد، نشان‌دهنده شجاعت و اراده انسان در شرایط بحرانی است. آرون، به عنوان یک شخصیت مستقل، در این سفر ماجراجویانه به خودشناسی می‌رسد و در پایان فیلم، به این نکته می‌رسد که هر انسانی به کمک دیگران نیاز دارد.



نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.



نویسنده و راوی: معصومه هارونی

# شنیدنی‌هایی برای رشد و توسعه فردی

کارآفرینان و افراد موفق در زمینه‌های مختلف، گفتگو‌هایی جذاب و الهام‌بخش ترتیب می‌دهند. با استفاده از تجربیات و نظرات مهمانان، شنوندگان می‌توانند ایده‌ها و بینش‌های ارزشمندی به دست آورند که می‌تواند به بهبود عملکرد فردی و تیمی آن‌ها کمک کند.

■ علاوه بر این، "کاربلد" فضای مناسبی را برای یادگیری و تبادل نظر میان افراد با رویکردهای مختلف ایجاد می‌کند، به طوری که شنوندگان با طیف وسیعی از دیدگاه‌ها و روش‌ها آشنا می‌شوند. این پادکست می‌تواند به عنوان یک منبع مفید برای کسانی که به یادگیری مداوم و توسعه مهارت‌های خود در زمینه‌های حرفه‌ای و کارآفرینی علاقه‌مند هستند، به شمار آید. پایان.

■ پادکست "کاربلد" یک پادکست صوتی مفید و آموزنده است که به موضوعات مرتبط با کسب‌وکار، کارآفرینی و توسعه فردی پرداخته و هدف آن ارتقای مهارت‌ها و دانش شنوندگان در این حوزه‌ها می‌باشد. این پادکست به بررسی تجربیات موفقیت‌آمیز، چالش‌های روزمره و راهکارهای عملی که افراد در دنیای کار و تجارت با آن روبه‌رو می‌شوند، می‌پردازد. سازندگان این پادکست با دعوت از کارشناسان،



# سنجش توانمندی

پرسشنامه تاب‌آوری کانر-دیویدسون (CD-RISC) یکی از معتبرترین و پرکاربردترین ابزارها برای سنجش تاب‌آوری در افراد است. این پرسشنامه ۲۵ سواله به‌ویژه در زمینه‌های روانشناسی و روان‌پزشکی کاربرد زیادی دارد و به ارزیابی توانایی فرد در مواجهه با چالش‌ها و فشارهای زندگی می‌پردازد.

پرسشنامه تاب‌آوری کانر-دیویدسون ابزاری ارزشمند برای ارزیابی تاب‌آوری در افراد است و می‌تواند به پژوهشگران و متخصصان کمک کند تا درک بهتری از توانایی‌های روانی افراد در مواجهه با چالش‌ها داشته باشند. استفاده از این ابزار در کنار مشاوره و درمان می‌تواند به بهبود تاب‌آوری و سلامت روانی افراد کمک کند.

تست تاب‌آوری (Resilience Test) ابزاری است که برای سنجش توانایی فرد در مواجهه با چالش‌ها و سختی‌ها طراحی شده است. این تست معمولاً به ارزیابی عواملی مانند سازگاری، انعطاف‌پذیری و مدیریت استرس می‌پردازد و همچنین به شناسایی نقاط قوت و ضعف فرد در مواجهه با بحران‌ها کمک می‌کند.

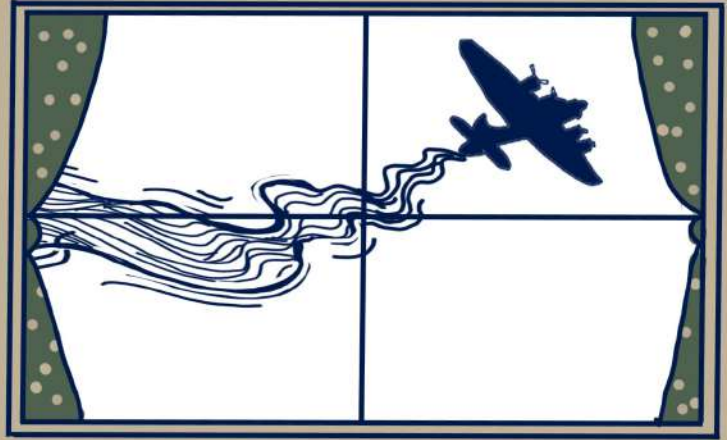


برای انجام تست تاب‌آوری  
کد تصویری را اسکن کنید.



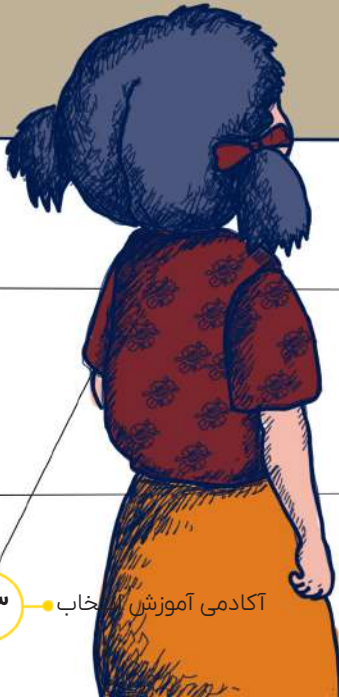
تصویرگر: مرضیه معتمدی

• تصویرسازی هنری است که در آن مفاهیم یا احساسات از طریق تصاویر به نمایش گذاشته می‌شود. مرضیه معتمدی با هدف نشان دادن تأثیرات منفی جنگ و اخبار بد بر سلامت روانی کودکان، این صفحات را تصویرسازی کرده است.



# صدای خاموش بحران

شرایط بحرانی، ذهن کودک را درگیر می‌کند و سکوت ما، برای او گاهی پر از صداست.



۷۳

آکادمی آموزش خواب



■ اضطراب بزرگ‌ترها،

وقتی وارد فضای خانه می‌شود،

ذهن کودک را پر از هیولا می‌کند. او صداها را

واقعی می‌بیند و ترس را با بدنش تجربه می‌کند.

والدینی که در اخبار غرق می‌شوند، ممکن است

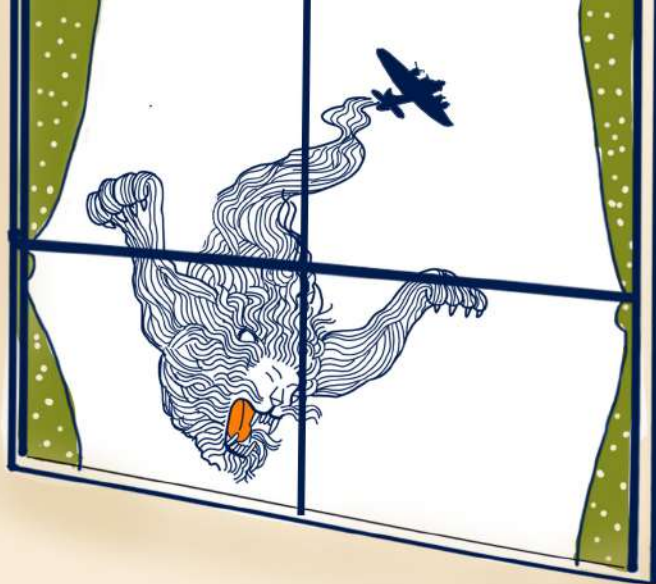
بی‌آن‌که بدانند، فرزندانشان خود را در برابر ترس

بی‌پناه بگذارند. تاب‌آوری کودکان، پیش

از هر چیز، نیاز به حضور آگاهانه‌ی

والدین دارد.

■ وقتی پدر و مادر با کودک گفت‌وگو می‌کنند، نگرانی‌هایش را می‌شنوند، و دنیای درون خانه را از تصاویر و اخبار خشونت‌آمیز جدا می‌کنند، کودک احساس امنیت می‌کند. بستن پنجره‌ها به‌روی ترس و باز کردن آغوش به‌سوی بازی، یعنی ساختن پناهگاهی روانی برای روزهای ناآرام.





نویسنده: پدیده طوسی‌پور

معرفی کتاب

# قدرت معنا؛

## نگاهی به کتابی که تاب‌آوری را معنا می‌بخشد



■ **انسان در جستجوی معنا** کتابی است که در سال ۱۹۴۶ توسط ویکتور فرانکل، روان‌پزشک اتریشی و بنیان‌گذار رویکرد معنا درمانی نوشته شده است. او بازمانده سخت‌ترین دوران‌های تاریخ بوده و قسمتی از عمرش را در اردوگاه‌های کار اجباری نازی‌ها گذرانده است. این تجربیات تلخ، زمینه شکل‌گیری کتاب جاودانه‌اش، انسان در جستجوی معنا، را فراهم آورده است.

اثری که ترکیبی منحصر به فرد از روایت شخصی، روان‌شناسی و فلسفه است. این کتاب به یکی از مهم‌ترین و ماندگارترین آثار روان‌شناسی معاصر تبدیل شد و تا امروز میلیون‌ها نفر در سراسر جهان از آموزه‌ها و پیام‌های آن بهره‌مند شده‌اند.



نسخه شنیداری نوشتار را  
در وبسایت ما بشنوید.

مواجهه با مرگ، تنهایی یا رنج، قادر است استقامت کند و امید را حفظ نماید.

■ در بخش دوم کتاب، فرانکل نظریه معنادرمانی را معرفی می‌کند که بر پایه جستجوی معنا در زندگی، استوار است. او معتقد است که انسان‌ها برخلاف تصور رایج، صرفاً به دنبال لذت یا قدرت نیستند؛ بلکه نیاز اصلی آن‌ها به یافتن معناست. این معنا می‌تواند در هر شرایطی، حتی در سخت‌ترین و دردناک‌ترین لحظات زندگی وجود داشته باشد.

«انسان در جستجوی معنا» تنها یک کتاب روان‌شناسی نیست؛ بلکه چراغ راهی است برای کسانی که در برابر مشکلات زندگی، سردرگم و ناامید شده‌اند. این اثر الهام‌بخش، به ما یادآوری می‌کند که در دل تاریکی‌ها هم می‌توان نوری یافت و با اتکا به آن، زندگی را ارزشمند ساخت. همچنین قدرت بی‌کران انسان در مواجهه با رنج، ریشه در معنا و هدف زندگی دارد و همین معناست که می‌تواند امید و تاب‌آوری را به ما هدیه دهد.

پایان.

■ فرانکل در این کتاب، ابتدا تجربیات شخصی خود را از زندان در اردوگاه کار اجباری، جایی که شرایط غیرانسانی و وحشتناک حکم‌فرما بوده با مخاطبان به اشتراک می‌گذارد. در حالی که بسیاری از زندانیان در برابر این شرایط فرو می‌ریزند، عده‌ای دیگر با یافتن معنا و هدفی فراتر از دردشان، موفق به حفظ زندگی و حتی رشد روانی می‌شوند.

او شرح می‌دهد که چگونه انسان‌ها در مواجهه با شکنجه، گرسنگی، ترس، فقدان و حتی در زیر شدیدترین فشارهای جسمی و روحی از لحاظ روانی و معنوی واکنش نشان می‌دهند و قادر هستند با یافتن معنا و هدفی والاتر، بر سختی‌ها غلبه کنند.

او جمله‌ای تأثیرگذار از نیچه را این‌گونه بازگو می‌کند:

**«کسی که چرایی زندگی را یافته باشد، با هر**

**چگونه‌ای خواهد ساخت.»**

این مفهوم کلیدی کتاب، اصل تاب‌آوری روانی انسان را در دل رنج و ناامیدی بیان می‌کند. او معتقد است که وقتی انسان معنای زندگی‌اش را پیدا کند، حتی در

◀ در این شماره از مجله "پله" که به موضوع **تاب‌آوری** اختصاص یافته است، چهار کتاب منتخب از **انتشارات آموخته** برای معرفی به مخاطبان عزیز انتخاب کرده‌ایم. این کتاب‌ها به بررسی مفهوم تاب‌آوری، چالش‌ها و راهکارهای بهبود آن در زندگی فردی و حرفه‌ای می‌پردازند و می‌توانند منابع مفیدی برای توسعه این مهارت ارزشمند باشند.

به منظور تسهیل دسترسی به این منابع، کد تخفیف ویژه ۲۰ درصدی برای خرید این کتاب‌ها از وبسایت نشر آموخته تهیه شده است. با استفاده از این کد، شما می‌توانید این کتاب‌ها را با تخفیف ویژه تهیه کنید و گامی موثر در تقویت تاب‌آوری خود بردارید.

امیدواریم این منابع به شما در مسیر یادگیری و رشد فردی کمک کند.



کد تخفیف ویژه‌ی آکادمی آموزش انتخاب برای خرید آنلاین کتاب از وبسایت نشر آموخته:

**academy** ◀



### ◀ سرسختی، قدرت اشتیاق و پشتکار

نویسنده: آنجلا داکورث  
مترجم: هدا پری زاده  
تعداد صفحات: ۲۹۶



### ◀ گذر از تنگنا، چگونه از دام درماندگی بگیریم

نویسنده: آدام آلتر  
مترجم: الهام داوید  
تعداد صفحات: ۲۹۶



### ◀ درباره سرسختی ذهنی

۱۰ مقاله خواندنی از هاروارد  
نویسنده: انتشارات هاروارد  
مترجم: فرهاد فروزنده  
تعداد صفحات: ۱۶۰



### ◀ زندگی خوب

درس های طولانی ترین پژوهش علمی دنیا درباره شادی  
نویسندگان: رابرت والدینگر، مارک شولز  
مترجم: مریم اصغریور  
تعداد صفحات: ۳۴۴

# پله

این شماره از مجله پله به موضوع تاب‌آوری اختصاص یافته است و در آن به بررسی مقاومت فردی و جمعی با ارائه روایت‌هایی از تجربه‌های زیسته، تحلیل‌های دقیق و به نقش حیاتی مهارت‌های نرم در تقویت تاب‌آوری اشاره کرده‌ایم. کرگدن را به عنوان نمادی از این مفهوم، برای این شماره انتخاب کردیم؛ حیوانی که نماد پایداری، سخت‌جانی و آرامش است، بی‌ادعا و سنگین‌قدم. دعوتتان می‌کنیم به خواندن این شماره، با نگاهی دوباره به مفهوم **ماندن و ادامه دادن**.

