

تجربه محوری در انتقال دانش به منظور تربیت تخصصی

جواد شیرکریمی^a

^a دانشجوی دکتری فلسفه تعلیم و تربیت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، ایمیل: j.shirkarami@yahoo.com

چکیده

در طول تاریخ، انسان همواره در تلاش بوده تا کیفیت زندگی خود را بهبود بخشد. انعکاس این تکاپو مسأله‌ای مهم در امور خدماتی و رقابتی بوده است. در این میان مفاهیمی نظیر پند و اندرز و آگاه‌سازی مبتنی بر انتقال تجارب از افراد متخصص و با سابقه فعالیت در هر حوزه نقش کلیدی دارد. تجارب، موجب جلوگیری از تداوم فرآیند آزمایش و خطا خواهد شد. در این صورت فرد به جای اتلاف زمان در کسب امور تکراری، به سوی کسب تجارب جدید گام بر می‌دارد. با وجود درون‌مایه‌های غنی دینی، ملی و بومی متأسفانه در پژوهش‌های علمی مختلف، بهره‌گیری لازم از این درون‌مایه‌ها به عمل نیامده و اکثریت مطالعات، به پیروی از رویکردهای غیر بومی و عمدتاً اثباتی صورت گرفته و یا صرفاً بر جنبه‌های نظری تأکید شده و از جنبه‌های عملی و کاربردی غفلت شده است. پژوهش حاضر با هدف تشریح مفهوم تجربه‌آموزی، تدوین تجارب تخصصی فعالان و تهیه و تنظیم یک جدول یا فرم راهنما در زمینه اطلاعات تخصصی (در اینجا تعمیرات) انجام شد. نتایج نشان داد که عوامل عیب‌یابی، تخمین هزینه، مهارت و تعهد کاری، مقررات و مصوبات، ارائه ریز خدمات و ثبت و یادداشت کار، بر رونق و موفقیت کلی کاری مؤثر است. مواردی نظیر پیگیری و اهمیت کیفی کار توسط شخص مشتری و همچنین وجدان و توان کاری استادکار نقش مهمی در کیفیت خدمات ایفا می‌کنند. نتایج پژوهش حاضر می‌تواند به کسب اطلاعات مرتبط، به‌روز و مبتنی بر دانش تجربی و بومی و نیز طبقه‌بندی تجارب منجر شود.

کلمات کلیدی: پژوهش کاربردی، انتقال دانش، تجارب کاری، حرفه تخصصی

۱. مقدمه

یکی از مسائلی که ذهن انسان را همواره به خود مشغول داشته، تشخیص و تعیین ضوابطی است که به کمک آنها بتوان «خوب» را از «بد»، «رفتار اخلاقی» را از «غیر اخلاقی» و «رفتار انسانی» را از «ضد انسانی»، متمایز ساخت (علوی و حاج غلامرضایی، ۱۳۹۱). هر رشته‌ای از علوم، شیوه و روش خاص خود را دارد که اگر درست به کار گرفته شود، نتایج مطلوبی به همراه خواهد داشت. انسان‌ها در طول زندگی سعی می‌کنند هر امری را یک بار تجربه کنند و یک خطا را چند بار مرتکب نشوند، علاوه بر این خردمندان تلاش می‌کنند که خطایی را که دیگران تجربه کرده‌اند، مرتکب نشوند و در واقع سعی دارند از تجارب دیگران استفاده کنند، چرا که از عاقل چیزی غیر از این انتظار نیست: «أَمَّا الْعَاقِلُ مَنْ وَ عَظَّمَتْهُ التَّجَارِبُ» همانا عاقل کسی است که تجربه‌ها، او را پند دهند (شرح غررالحکم و دررالکلم، ج ۳، به نقل از قائمی‌مقدم، ۱۳۸۴). علاوه بر متون دینی و احادیث و روایات، در داستان‌های منقول و مکتوب، ضرب‌المثل‌های عامیانه و حتی در پندهای بزرگان و ابیات شعرا، می‌توان جنبه‌های تجربه‌آموزی و پنددهی بسیاری دریافت کرد که بزرگان، نویسندگان و صاحب‌نظران، به تفصیل و یا به صورت اشاره و کنایه، حاصل دیده‌ها، شنیده‌ها و دریافت‌های خود را به عنوان چراغ راهنما، در اختیار نسل پس از خود قرار داده‌اند (شیرکریمی، ۱۳۹۷).

پژوهش حاضر به‌منظور مطالعه منابع مرتبط با حوزه پندگیری و تجربه‌اندوزی صورت گرفته است، تا از طریق بهره‌گیری از این مباحث به مطالعه تجربه‌محوری در انتقال دانش تخصصی بپردازیم. اهداف اساسی پژوهش حاضر را می‌توان در موارد زیر خلاصه کرد: الف- تشریح مفهوم درس‌آموزی و ابعاد آن، ب- تدوین تجارب تخصصی متخصصان و یا استادکاران، ج- تهیه و تنظیم یک فرم راهنما در زمینه اطلاعات تخصصی. در راستای اهدافی که به آنها اشاره شد، در پی دستیابی به پاسخ این سؤال اساسی هستیم: استادکاران بازاری فعال در عرصه تعمیرات وسایل موتوری، دارای چه تجارب تخصصی هستند؟ و ابعاد اساسی و جزئیات تجارب آنها در حوزه تخصصی مذکور چیست؟

۲. چارچوب نظری

مادامی که انسان در غرور خویش گرفتار است و سر در لاک خود دارد، از رویدادهایی که برای دیگران رخ می‌دهد پند نمی‌گیرد و خطاهای تجربه شده دیگران را تکرار می‌کند. بدین سبب، باید تربیت‌آموزان را بر آثار به جای مانده از گذشتگان عبور داد تا با عبرت از سرنوشت آنها، تجارب آنان را پلی برای رشد و شکوفایی خود قرار دهند (قائمی‌مقدم، ۱۳۸۶). وظیفه مربی این است که تجربیات خود و دیگران را جمع‌آوری و خلاصه کند و به طور صریح و روشن و دسته‌بندی شده در اختیار فراگیرنده قرار دهد.

تربیت مبحث گسترده‌ای است و شامل ابعاد متعددی می‌شود، از آن جمله می‌توان به تربیت دینی، تربیت سیاسی، تربیت نظامی، تربیت بدنی، تربیت فرهنگی، تربیت کاری، تربیت علمی و .. را نام برد. در برخی از این نمودهای تربیت، در زمینه محتوا، اهداف و فلسفه وجودی، اجماع نسبتاً همگانی و جهانی بر قرار است (نظیر تربیت علمی)، اما در برخی دیگر نقاط تعارض بسیار است و دامنه اختلافات از تقدس و ارزشمندی یک مسأله تا بی‌ارزشی و بیگانگی همان مسأله متغیر است (نظیر تربیت فرهنگی). بنابراین درباره مصادیق گوناگون تربیت، هنوز اجماع جهانی و همگانی میان کشورها و جوامع بر قرار نشده است.

از مهم‌ترین مقاصد تربیت آن است که انسان به درجه‌ای از درک و بصیرت برسد که بتواند از ظواهر امور بگذرد و به باطن آنها بنگرد. یعنی از محسوسات و مشهودات عبور کند و به معقولات برسد، و قدرتی فراگیر برای سنجش و اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل، حل و فصل امور و انتخاب و تصمیم‌گیری در ابعاد مختلف زندگی به دست آورد (قائمی‌مقدم، ۱۳۸۴). آگاهی و بصیرت، آثار و پیامدهایی به دنبال دارد؛ نگاه فرد را از سطح و پوسته‌ی رویدادها می‌گذراند و به عمق و باطن آنها نفوذ می‌دهد. آگاهی موجب تعادل و ثبات روح می‌شود و از آسیب‌پذیری در برابر حوادث و عوامل تهدیدکننده معنویت می‌کاهد. همچنین بصیرت، مشکلات و سختی‌ها را آسان جلوه می‌دهد (شرفی، ۱۳۸۶).

امروزه متخصصان تعلیم و تربیت و روانشناسان بیش از همیشه به مطالعه پدیده‌های روانی، تربیتی در موقعیت واقعی علاقه دارند و از طرح‌های پژوهشی عمدتاً در آثار مربوط به روش تحقیق متعلق به دهه‌های گذشته معمول بود و اما همچنان در کشور ما مسلط است، استقبال نمی‌شود؛ این در حالی است که سؤالات و فرضیات پژوهشی پیچیدگی‌های بسیار بیشتری نسبت به دهه‌های گذشته داشته است (لطف‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۶). یکی از شیوه‌های مؤثر در تربیت، روش سرمشق‌دهی یا الگویی است. چشم و گوش انسان همچون دریچه‌ای است که می‌بیند و می‌شنود و ذهن چون آئینه‌ای است که هر چیزی در آن انعکاس می‌یابد. از این‌رو، روش الگویی در سازمان دادن به شخصیت و رفتار، نقش بسزایی دارد. به برکت وجود همین غریزه تقلید است که انسان بسیاری از رسوم زندگی، آداب معاشرت، غذا خوردن، لباس پوشیدن، تکلم و ادای کلمات و جمله‌ها را از پدر و مادر و سایر معاشران فرا می‌گیرد و به کار می‌بندد. آن همه تأکیدی که بر نقش الگوها شده است بدین خاطر است که الگوها، چون مقبول واقع شوند دیگران را مطابق خود می‌سازند؛ چنانکه هر هنری که استادی داشته باشد، جان شاگردش بدان هنر متصف می‌شود (امینی، ۱۳۸۷). بنابراین مربیان می‌توانند فعالیت‌ها و رفتارهای صحیح خود را به گونه‌ای هماهنگ کنند که متریبان، به بهترین صورت متوجه شوند و الگوی ذهنی آنان در انجام امور شکل یابد.

سبحانی‌نژاد و تزدان (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان چارچوب صلاحیت‌های حرفه‌ای مربیان و استادکاران آموزش فنی، این صلاحیت‌ها را در سه بعد صلاحیت‌های شخصی، صلاحیت‌های تخصصی - حرفه‌ای (دانش، بینش و مهارت) و صلاحیت‌های اخلاقی - اعتقادی (وجدان کاری، توانمندی، روابط و اعتدال اجتماعی، ایمان و انضباط اداری) طبقه‌بندی نمودند. همچنین ماهازانی و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان توسعه صلاحیت‌های تجربه‌محور مربیان و استادکاران فنی و حرفه‌ای، این صلاحیت‌ها را در ابعاد فنی و تکنیکی، صلاحیت‌های حرفه‌ای - اجتماعی و انسانی و نیز صلاحیت‌های حرفه‌ای آموزشی - متدلوژی تقسیم‌بندی نمودند.

۳. روش

در حال حاضر، توجه و کاربرد جنبه‌های درس‌آموز و پندگیری از تجارب، موجب تداوم حضور موفقیت‌آمیز در دنیای رقابت‌آمیز و تجهیز به فناوری و علم نوین شده که در نهایت، به تدوین و انتقال دانش تخصصی منجر خواهد شد.

در رویکرد تجربه‌محوری برای انجام پژوهش، یک نفر محقق و یک نفر نیز به عنوان نمونه مورد مطالعه و مشارکت‌کننده می‌تواند کافی باشد. البته تعداد محققان و موارد مطالعه (افراد با تجربه یا کارشناس) می‌تواند بیش از یک نفر باشد. نتیجه انجام این پژوهش به تولید علمی منجر می‌شود که با توجه به موضوع پژوهش، این علم می‌تواند جنبه نوآورانه هم داشته باشد. چنین علمی دارای خصوصیت کاربردی، قابل آموزش و مناسب برای استفاده است (هم برای کسی که تحت تربیت قرار دارد و هم برای کسانی که با موضوع بررسی شده در ارتباط هستند و نتیجه پژوهش، که همان علم تولید شده است را می‌توانند مطالعه کنند).

بنابراین با توجه به توضیحات داده شده، در شیوه پژوهشی تجربه‌آموزی، ساختن دانش تخصصی به وسیله افرادی که در زمینه فعالیت و حرفه خود (کاری، فرهنگی، علمی، ورزشی و...) مهارت لازم را دارا هستند، مورد نظر است. نکته مهم در این رویکرد این است که هر فرد عادی، با شرط دارا بودن تجربه و مهارت در کار خود، می‌تواند یک کارشناس و تولیدکننده دانش باشد، در حالیکه شاید خود فرد از این توانایی خود آگاه نباشد. قابل ذکر است همه انسان‌ها در زمینه‌هایی محدود و یا متعدد، مهارت دارند. مثلاً تقریباً همه انسان‌ها مهارت بزرگ کردن و تربیت فرزندان خود را به طور غریزی و نیز اکتسابی دارا هستند و تنها در کیفیت آن تفاوت دارند.

از مزیت‌های روش تجربه‌آموزی، می‌توان به این موارد اشاره کرد:

(۱) این روش صرفاً تجربی نیست و جنبه عبرت‌دهی (و پندآموزی) و آگاهی‌بخشی دارد (به طور مثال آگاهی از اقدام و رفتار صحیح، آگاهی از مشوق‌ها و تنبیهات و نیز آگاهی از عواقب اعمال نادرست و اشتباه).

(۲) این روش جنبه تولیدی و محصول‌دهی دارد (تولید دانش).

(۳) این روش جامعیت دارد و در بسیاری از امور قابل بررسی و اجرا است (زیرا همه تلاش‌های انسان با هدف انسان‌سازی است).

(۴) در روش تجربه‌آموزی که عموماً پندمحور بوده و بر انتقال تجارب مبتنی است، ابتدا سؤال کلی مطرح شده و سپس عناصر اصلی مشخص و بر اساس نظرات و دیدگاه‌های بیان شده، به تدوین متن پرداخته می‌شود که در نهایت به صورت فرم و یا جزوه به عنوان یک راهنمای تخصصی قابل استفاده و کاربرد خواهد بود.

برای کسب روایی داده‌ها (در این پژوهش)، پس از صحبت (مصاحبه اولیه) با نمونه‌ها (متخصص، استادکار یا کارشناس) و استخراج مضمون‌های اولیه، جهت تعیین صحت اطلاعات مستخرج، بر حسب ضرورت تفاسیر آنها (مشخصه‌ها) در اختیار مشارکت‌کننده (گان) گذاشته می‌شود تا مورد بازبینی قرار گیرند. در صورت وجود ابهام برای ایشان، می‌توان کدها و تفاسیر اصلاحی را مجدداً در اختیار ایشان قرار داد. در مرحله بعد از مشارکت‌کننده می‌خواهیم تا ابعاد و گستره هر مشخصه را بیان نماید و به ضبط و یادداشت‌برداری از صحبت‌های او اقدام می‌کنیم. همچنین برای تعیین قابلیت اعتماد، داده‌ها و اطلاعات توسط افراد متخصص دیگری غیر از مشارکت‌کنندگان، مورد بررسی و داوری قرار می‌گیرند.

برای انجام چنین پژوهشی، جهت تکمیل اطلاعات مورد نیاز برای مصاحبه و یادداشت‌برداری و همچنین جهت استخراج کدهای اصلی و سپس ابعاد مسأله و اصلاح، تنظیم و طبقه‌بندی اطلاعات، احتمالاً زمان زیادی مورد نیاز باشد و ممکن است شرکت‌کنندگان پژوهش (به علت مشغله‌های کار و فعالیت) فرصت کافی را برای همکاری با پژوهشگر نداشته باشند. همچنین احتمالاً در برخی مشارکت‌کنندگان، سطح سواد و یا بیان در حد مطلوبی نباشد. بنابراین جهت کاهش مسائل و مشکلات، می‌توان گردآوری اطلاعات پژوهش را در چند مرحله و با زمان‌های کوتاه انجام داد و در مواردی نیز می‌توان ابعاد اطلاعات مورد نیاز را به آنها انتقال داد تا در فرصت مناسب به تهیه و ارائه اطلاعات بپردازند. می‌توان با هماهنگی شرکت‌کنندگان وقت مناسب برای گردآوری اطلاعات را تعیین نمود. در جهت پر کردن خلأ ناشی از کم‌سوادی و یا ضعف بیان احتمالی برخی شرکت‌کنندگان، می‌توان در حد امکان به ساده کردن پرسش‌ها و مرتبط ساختن آنها با حوزه کار و فعالیت مشارکت‌کنندگان اقدام کرد. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها و اطلاعات، مصاحبه نیمه سازمان‌یافته می‌باشد. اما جهت اطمینان به داده‌ها و برای استخراج صحیح اطلاعات و یافته‌ها به تناسب از یادداشت‌برداری و مشاهده نیز استفاده می‌گردد.

با توجه به ماهیت پژوهش که به بررسی عمیق مسأله مورد نظر می‌پردازد، معمولاً از حجم بالای نمونه آماری استفاده نمی‌شود، بنابراین در این پژوهش تلاش شد تا مناسب‌ترین افراد متخصص (استادکار) به روش هدفمند برای نمونه انتخاب شوند. برای جمع‌آوری اطلاعات، پس از مراجعه به مشارکت‌کنندگان، در زمینه تشریح هدف پژوهش، طریقه مشارکت و همکاری آنها هماهنگی لازم به عمل آمد و سپس نسبت به طرح مباحث و سؤالات، تدوین اطلاعات و در نهایت نسبت به تهیه و تنظیم یافته‌ها اقدام شد.

در اینجا از بین جامعه‌ی استادکاران عرصه تعمیرات وسایل موتوری در شهر دهلران، با شیوه نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند تعداد ۶ نفر جهت مشارکت انتخاب شدند. با توجه به ماهیت پژوهش که به بررسی عمیق مسأله مورد نظر می‌پردازد، تلاش شد تا مناسب‌ترین افراد دست‌اندرکار، متخصص، استادکار و یا کارشناس برای نمونه انتخاب شوند. داشتن حداقل ۱۰ سال سابقه کار و ابراز رضایت افراد نمونه برای مشارکت در پژوهش، از ملاک‌های اصلی انتخاب نمونه بود.

در تحقیق حاضر با مراجعه به چند نفر استادکار بازاری، در ابتدا به طرح سؤال کلی با عنوان «چه عواملی (اعم از اجتماعی، بازاری، اقتصادی، اخلاقی و ...) با شغل شما در ارتباط است؟» اقدام شد و پس از انجام مصاحبه مقدماتی (کلی) و استخراج مشخصه‌های اصلی، بر اساس ابعاد مطرح شده به مصاحبه تکمیلی پرداخته شد.

۴. یافته‌ها

بر اساس تجارب کاری استادکاران فعال، مجموعه‌ای از عوامل تخصصی، اخلاقی، ارتباطی و مقرراتی در این حوزه حائز اهمیت فراوان است. (در جدول زیر ابعاد و توضیحاتی در حوزه کار تعمیرات بازاری برای فعالان و علاقمندان به این حرفه مورد اشاره قرار گرفته است).

جدول ۱: خلاصه اطلاعات کار تعمیرات بازاری

صلاحیت و توانمندی‌ها: عوامل اخلاقی، برخورد و رفتار، آشنایی با مقررات اتحادیه، آشنایی با مسائل و مشکلات، عوامل تبلیغی	
تخصص	قطعه‌شناسی، مهارت کاری، سواد اقتصادی و بازاری، سواد تحصیلی و ارتباطی
بینش و رفتار	علاقه به کار، باور و اعتقاد به هنجارها و رعایت آنها، صبر و خوش اخلاقی
عدالت و وجدان کاری	عدم انتقال وظایف به مشتری، رعایت بهداشت محیط، ارائه ریز خدمات (قطعه به کار رفته، هزینه قطعه، هزینه نصب، سایر خدمات...)
توضیحات	مقدمات کار: در ابتدای مراجعه مشتری، اخلاق نیکو و برخورد مناسب دارای اهمیت است. بنابراین نخست می‌توان به تشریح مختصر مشکل و هزینه‌های تقریبی و مدت زمان انجام خدمت پرداخت. ارائه قیمت قطعات و در حد امکان بیان کیفیت هر قطعه و در نظر گرفتن خواست و انتخاب مشتری یک مسأله با اهمیت است. در حالی که در زمینه کیفیت کار ارائه شده با تعهد خدمتی همراه است (که باید نام مشتری، تاریخ مراجعه، نوع نقص وسیله و هزینه پرداخت شده و مدت زمان تعهد کاری نوشته شود)، در زمینه قطعه به کار رفته، با توضیح قبلی و انتخاب مشتری، می‌توان تعهدی را بر عهده نگرفت. با همکاری دیگر همکاران و تحت نظارت مراکز و ادارات ذیربط، دستمزدها باید سازماندهی شده و دارای نرخ مصوب باشد تا موجب ضرر و زیان ارائه‌دهنده خدمت و مشتری نشده و از هر گونه اختلاف احتمالی جلوگیری شود. (استفاده از قطعات اصلی هم در بالا بردن کیفیت کاری مؤثر است و هم نصب این وسایل و قطعات با سهولت بیشتری همراه است. اما معمولاً برخی افرادی که در کار معامله و خرید و فروش ماشین هستند، تمایل بیشتری به استفاده از وسایل ارزان‌تر و با کیفیت پایین‌تر دارند و همچنین در پرداخت هزینه خدمات درخواست تخفیف غیرمعارف دارند.) امانت‌داری: هنگام تحویل خودرو، تمام وسایل شخصی به صاحب وسیله تحویل و مابقی وسایل که قابل حمل نیست یا به دلایل دیگری به صاحب وسیله تحویل نمی‌شود، در دفتری مخصوص ثبت شوند. همچنین باید یک قسمت برای نگه‌داری وسایل به جای مانده از بعضی مشتریان با ذکر نام مراجعه‌کننده و ثبت مشخصات وسیله تعمیر شده تدارک دیده شود. انجام چنین کاری علاوه بر اینکه امانت‌داری و
توضیحات	

عملی پسندیده است، قطعاً از اختلاف و سوء تفاهم های احتمالی نیز جلوگیری خواهد کرد.

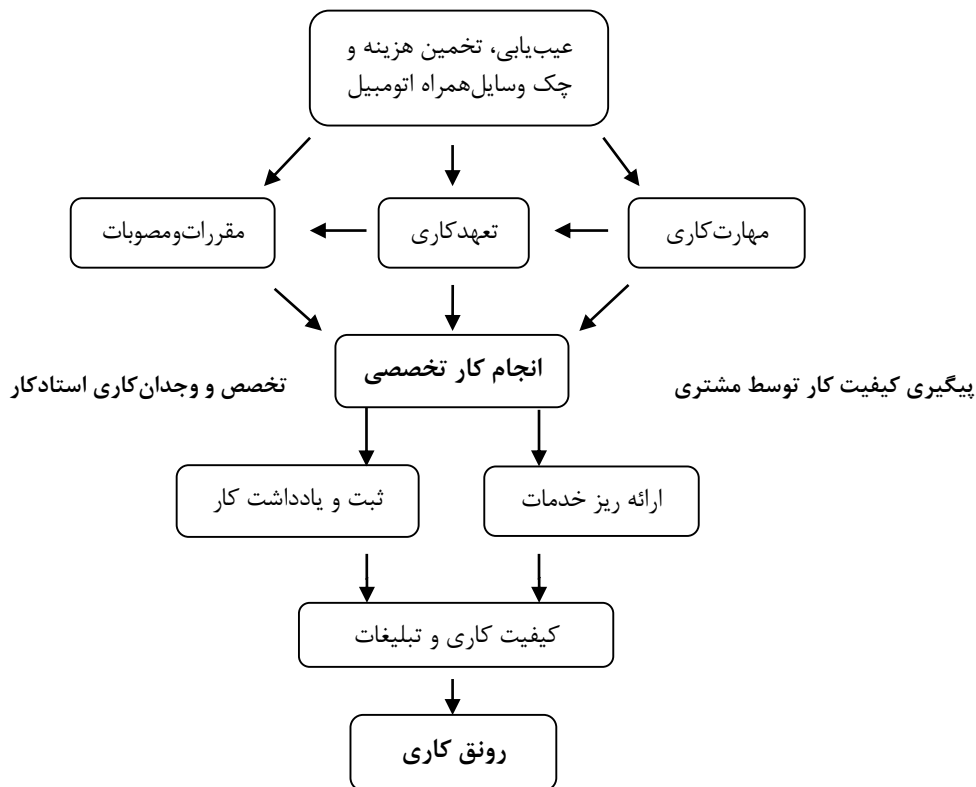
تعامل و روابط:

اخلاق و رفتار خصوصاً در اولین مراجعه مشتری بسیار مهم است. بیشتر استادکارانی که در کار خود موفق بوده اند، اخلاق خوب و جذبه شخصیتی مناسبی دارند. همکاری با مشتری در حدی که امکان پذیر بوده و موجب ضرر و زیان استادکاران نشود توصیه می شود. مسأله دیگری که در حوزه ارتباطات بسیار اهمیت دارد، تنظیم زمان تحویل کار به متقاضی است. در این زمینه، توصیه می شود به نوبت نسبت به انجام خدمت و تحویل کار به موقع برنامه ریزی شود و در ابتدا در این خصوص اطلاع رسانی صورت گیرد و در صورت نداشتن زمان کافی، برای قبول کار جدید اقدام نشود.

به روز بودن:

همچنین فعالان بازاری باید از شیوه های سفارش اجناس مورد نیاز و سواد اقتصادی لازم برخوردار باشند تا در دام سودجویان گرفتار نشوند و زیان نبینند. بهترین شیوه تبلیغی در جهت موفقیت کاری، ارائه کار تخصصی و با کیفیت است، اما می توان از طریق پخش کارت تبلیغ با محتوای خدمات و شرایط کاری در بین مشتریان و یا از طریق چسباندن پوستر یا پلاکارد در اماکن مناسب، و یا اشتراک پیام تبلیغی و حاوی موارد و خدمات تخصصی در شبکه های مجازی به تبلیغ پرداخت.

مراجعه مشتری



شکل ۱: عوامل مرتبط با کار بازاری تعمیرات

۵. جمع بندی و نتیجه گیری

از مقاصد مهم تربیت آن است که چشمان انسان به درستی گشوده شود و به بصیرت دست یابد، از ظواهر و محسوسات و مشهودات به معقولات برسد و خود را از غرق شدن در گرداب فریب حفظ کند و در راه های خطا که دیگران مکرر تجربه کرده اند، گام نگذارد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۲، ص ۲۸۵). تجارب انسان در حیطه های گوناگون در واقع علم و دانش مدلل و منطقی است و انتقال اندیشه و دانش آزموده شده از ارکان تحقق تربیت است. اگر چه ادراکات ما از جهان خارج متأثر می شوند ولی درونی و خود گردانند. انسان تنها موجودی است که می تواند به نحوی کامل تجربه های خود را تجربه کند. تجربه انسانی ناظر بر ارتباط درونی و مداوم میان فرایندهای ادراک، تفکر و عمل است که پالایش هر کدام به عمق و پالایش دیگری منتهی می شود (مصطفی زاده، ۱۳۹۱). نکته قابل توجه این است که هر چه دامنه تجربه اندوزی وسیع تر باشد، احتمال ارتکاب خطا کمتر خواهد بود (قائمی مقدم، ۱۳۸۴).

انسان ها از دوران کودکی می آموزند که کمتر خطا کنند تا از این طریق خسارت های کمتری پدید آید و جوامع نیز به منظور دوری از آسیب ها، همیشه دوری از اشتباه را گوشزد می کنند زیرا خطا و اشتباه در بسیاری از موارد آرامش را از انسان ها می گیرد و در مواردی نیز او را به دردسر می اندازد. از علل وقوع اشتباهات می توان به نقص و کمبود در تجارب و علم و آگاهی، ضعف دیدگاه نسبت به آینده و فقدان تلاش و کوشش و... اشاره کرد. گاهی انسان به علت بی تجربگی ناخواسته دچار اشتباهات فراوان می شود؛ بنابراین بهره گیری از تجربیات دیگران و یا استفاده از تجربیات قبلی می تواند سبب کاهش بروز اشتباهات شود. علم و دانش همچون چراغی است که در تاریکی به یاری انسان آمده و او را کمک می کند تا کمتر دچار لغزش و خطا شود، بنابراین انسان جاهل هر لحظه ممکن است در گودال اشتباهات قدم بگذارد. از طرفی، انسان های تنبل به علت دوری از تحرک و فعالیت کمتر می آموزند، بنابراین در برخورد با رویدادهای مختلف قادر به انجام رفتارهای درست نیستند (میرزا آقایی، ۱۳۸۳).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که عواملی نظیر کیفیت کار، اخلاق کاری و درک مشتری، مقررات و نرخ مصوب، شناسایی مسائل و مشکلات و توجه به کیفیت ارتباطات، نقش تعیین کننده ای در جذب مشتری دارد. مشخص ساختن میزان تعهدات و توضیح مخارج، موجب توافق سرویس دهنده و متقاضی بر سر کم و کیف کار ارائه شده خواهد شد. سازماندهی نرخ دستمزدها موجب جلوگیری از سردرگمی ذی نفعان می شود. اما باید توجه داشت که این پژوهش در یک منطقه کم توسعه صورت گرفته است، بنابراین شاید عواملی نظیر توان مالی، تخصص و علم روز و سطح سواد فعالان بازاری تا حدودی با دیگر مناطق متفاوت باشد. اما در کل، عوامل مرتبط با حوزه کار و بازار و خصوصیات فعالیت های فنی، در همه مناطق تا حدودی به هم نزدیک بوده و دارای اشتراک فراوان است.

جوامع بشری در هر شرایطی به همزیستی مسالمت آمیز با هموعان خود نیازمند هستند. مطابقت نداشتن رفتارهای فرد با معیارهای اجتماعی به انحراف، ناهنجاری، آسیب های اجتماعی و ... منجر می شود. بصیرتی که در جریان تجربه آموزی نصیب انسان می گردد، موجب بهره مندی از تجارب دیگران خواهد بود. انتقال این تجارب، می تواند انسان را از بیشتر خطاها باز دارد و چراغی فراروی وی قرار دهد تا از آینده ای درخشان و سعادت مند برخوردار شود. شخص با بصیرت کسی است که با شنیدن یا مشاهده امور، درباره آنها به تفکر و تعمق می پردازد و از درون مایه های آنها درس می گیرد و در اثر درک و بینش عمیقی که در او ایجاد می شود از گرفتار شدن در اشتباهات پرهیز می کند (قائمی مقدم، ۱۳۸۶).

از میان نتایج و دستاوردهای پژوهش، موارد زیر قابل ذکر است:

- ۱) روش پژوهش حاضر موجب کسب اطلاعات به روز و مرتبط با کار و فعالیت می شود.
- ۲) نتایج پژوهش موجب راهنمایی افراد تحت تعلیم، جلوگیری از سردرگمی و تسهیل کننده روند انتقال دانش و تجربه خواهد بود.
- ۳) رویکرد به کار رفته به تدوین دانش تجربی، جامع، بومی و مبتنی بر ارتباطات انسانی منجر خواهد شد.
- ۴) با استفاده از نتایج پژوهش حاضر، استادکاران و مربیان می توانند دانش تجربی خود را به صورت مدون، تنظیم و طبقه بندی کنند.
- ۵) امکان تولید دانش تجربه محور از طرف مشارکت کنندگان کم سواد نیز فراهم است.
- ۶) راهنما و یا جدول نتایج تنظیم شده و حاصل از نتایج، موجب تسریع و تسهیل بهتر و مؤثرتر روند یادگیری فراگیران و افراد تحت تعلیم می شود.
- ۷) رویکرد معرفی شده در این پژوهش، به منظور الگوبرداری برای انجام پژوهش در حوزه های متنوع (نظیر اقتصاد، آموزش و پرورش و تربیت بدنی و...) قابل کاربرد است.

۶. منابع

- [۱] امینی، ابراهیم (۱۳۸۷). اسلام و تعلیم و تربیت، چاپ سوم، قم، انتشارات بوستان کتاب.
- [۲] الحرانی، ابی محمدالحسن بن علی بن الحسین بن شعبه (۱۳۶۳). تحف العقول، قم، انتشارات علمیه اسلامیه.
- [۳] سبحانی نژاد، مهدی؛ تژدان، امیررضا (۱۳۹۴). تبیین چارچوب صلاحیت‌های حرفه‌ای مربیان و استادکاران آموزش فنی و حرفه‌ای، دو فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی آموزشی، دوره چهارم، شماره ۸، ص ۸۸-۶۳.
- [۴] شرفی، محمدرضا (۱۳۸۶). تربیت اسلامی با تأکید بر دیدگاه امام خمینی، تهران، انتشارات مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی (ره).
- [۵] شیرکرمی، جواد (۱۳۹۷). تدوین تجارب آموزشی در آموزش و پرورش: فواید، روش و نتایج، مجله پیشرفت‌های نوین در روانشناسی، علوم تربیتی و آموزش و پرورش، سال اول، شماره ۱، ص ۵۴-۴۷.
- [۶] شیرکرمی، جواد؛ نصراللهی، نوریه؛ شیرکرمی، فرهاد؛ سموری، صغری (۱۳۹۵). چگونگی مطالعه پدیدارشناسانه وضعیت تربیتی نوجوانان با تأکید بر تربیت مدرسه‌ای، مجموعه مقالات ششمین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی و علوم اجتماعی، مرکز همایش‌های تلاش، ۱۵ آبان ۱۳۹۵.
- [۷] علوی، سید حمیدرضا؛ حاج غلامرضایی، مهناز (۱۳۹۱). روش‌شناسی آموزش ارزش‌های دینی و اخلاقی، مجله اسلام و پژوهش‌های تربیتی، سال چهارم، شماره دوم، ص ۱۳۲-۱۰۷.
- [۸] دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۲). سیری در تربیت اسلامی، تهران، انتشارات دریا.
- [۹] لطف‌آبادی، حسین؛ نوروزی، وحیده؛ حسینی، نرگس (۱۳۸۶). بررسی آموزش روش‌شناسی پژوهش در روانشناسی و علوم تربیتی در ایران، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۲۱، سال ششم، ص ۱۴۰-۱۰۹.
- [۱۰] قائمی‌مقدم، محمدرضا (۱۳۸۶). عبرت و تربیت در قرآن و نهج‌البلاغه، مجله حوزه و دانشگاه، شماره ۲۷، بر گرفته از پرتال جامع علوم اسلامی به نشانی: <http://www.ensani.ir/fa/8075/magazine.aspx>
- [۱۱] مصطفی‌زاده، اسماعیل (۱۳۹۱). منظور از پژوهش پدیدارشناختی چیست؟، برگرفته از <http://mahabadu.blogfa.com> در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۱۵.
- [۱۲] میرزاآقایی، حمید (۱۳۸۳). پذیرش اشتباه، یادگیری از آن و پیشگیری از وقوع دوباره آن، منتشر شده در سایت فکر نو به آدرس: www.fekreno.org
- [۱۳] نهج البلاغه (۱۳۸۷). (ترجمه محمد دشتی). قم، انتشارات جمال.

[14] Noraini, K. Wahid, R. Jailani, Y. Mahazani, A (2010). Development of a New Empirical Based Competency profile for Malaysian Vocational Education and Training Instructors. Final Report For Frgs Vot No 0688.