با ایران توشه
یک قدم جلوتر
باش!

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

ایران توشه، مرجع دانلود فایل های کمک آموزشی دانش آموزان و کنکوری ها

همه چیز
برای موفقیت
تو!

- دانلود رایگان آزمون های آزمایشی قلمچی، خیلی سبز، گاج و ...
- دانلود رایگان گام به گام تمامی دروس
- دانلود رایگان نمونه سوالات امتحانی (نوبت اول و دوم) و امتحانات نهایی
- دانلود رایگان جزوه های کمک آموزشی و شب امتحانی

کافیست هر فایلی که نیاز دارید را در گوگل به این صورت جستجو کنید:

فایل مورد نیاز + ایران توشه

مثال:

دانلود گام به گام دوازدهم تجربی ایران توشه

irantooshe.ir

t.me/irantooshe

گام به گام ارتباط مؤثر پایه دهم
فصل دوم

عنوان فصل: ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی

از صفحه‌ی ۳۵ تا صفحه‌ی ۶۹ کتاب

در این فایل پاسخ فعالیت‌ها، کارهای کلاسی، تمرین‌ها و پرسش‌های فصل ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی آمده است.

مباحث فصل: سبک‌های ارتباطی، پل‌ها و موانع ارتباطی، مهارت‌های ارتباطی، خودشناسی و خودآگاهی، کنترل هیجانات و استرس، کنترل خشم و عصبانیت

تهیه‌شده در ایران‌توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

فهرست پرسش‌ها

۱ صفحه ۳۶ · فعالیت کلاسی ۱ — درس ۶ - سبک منفعلانهٔ شیرین ۶

۲ صفحه ۳۷ · فعالیت کلاسی ۲ — درس ۶ - نمایش سبک منفعلانه ۶

۳ صفحه ۳۷ · فعالیت کلاسی ۳ — درس ۶ - سبک پرخاشگرانهٔ راننده ۶

۴ صفحه ۳۸ · فعالیت کلاسی ۴ — درس ۶ - نمایش سبک پرخاشگرانه ۷

۵ صفحه ۳۸ · فعالیت کلاسی ۵ — درس ۶ - سبک قاطعانهٔ آقای جلیلی ۷

۶ صفحه ۳۹ · فعالیت کلاسی ۶ — درس ۶ - نمایش سبک قاطعانه ۸

۷ صفحه ۳۹ · فعالیت کلاسی ۷ — درس ۶ - جدول مقایسهٔ سه سبک ۸

۸ صفحه ۴۰ · فعالیت کلاسی ۸ — درس ۶ - سه سبک در مهدکودک ۹

۹ صفحه ۴۰ · فعالیت کلاسی ۹ — درس ۶ - تجربهٔ رفتار قاطعانه ۱۰

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۱۰ صفحه ۴۱ · فعالیت کلاسی ۱ — درس ۷ - بوق زدن راننده ۱۰

۱۱ صفحه ۴۲ · فعالیت کلاسی ۲ — درس ۷ - نمایش احساس نسبت به تدریس ۱۰

۱۲ صفحه ۴۲ · فعالیت کلاسی ۳ — درس ۷ - اثر اولین برخورد ۱۱

۱۳ صفحه ۴۳ · فعالیت کلاسی ۴ — درس ۷ - خوش‌برخوردی ۱۱

۱۴ صفحه ۴۳ · فعالیت کلاسی ۵ — درس ۷ - زمان مناسب ۱۲

۱۵ صفحه ۴۳ · فعالیت کلاسی ۶ — درس ۷ - تعیین خواسته ۱۲

۱۶ صفحه ۴۴ · فعالیت کلاسی ۷ — درس ۷ - مربی و کاپیتان ۱۲

۱۷ صفحه ۴۴ · فعالیت کلاسی ۸ — درس ۷ - موانع ارتباطی (یلدا) ۱۳

۱۸ صفحه ۴۵ · فعالیت کلاسی ۹ — درس ۷ - موانع ارتباطی (بارنامه) ۱۳

۱۹ صفحه ۴۵ · فعالیت کلاسی ۱۰ — درس ۷ - موانع ارتباطی (مربی) ۱۴

۲۰ صفحه ۴۶ · فعالیت غیرکلاسی ۱ — درس ۷ - پل‌ها و موانع در یک سریال ۱۴

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۲۱ صفحه ۴۶ · فعالیت کلاسی ۱۱ — درس ۷ - موانع ارتباطی (آقای داوودی) ۱۵

۲۲ صفحه ۴۷ · فعالیت کلاسی ۱ — درس ۸ - متین و مهارت توجه ۱۵

۲۳ صفحه ۴۸ · فعالیت کلاسی ۲ — درس ۸ - گفت‌وگو دربارهٔ توجه کردن ۱۵

۲۴ صفحه ۴۸ · فعالیت غیرکلاسی ۱ — درس ۸ - توجه به مسیر هنرستان تا خانه ۱۶

۲۵ صفحه ۵۰ · فعالیت کلاسی ۳ — درس ۸ - نمایش گوش دادن ۱۷

۲۶ صفحه ۵۱ · فعالیت کلاسی ۴ — درس ۸ - شنود مؤثر و غیرمؤثر (فرزاد) ۱۷

۲۷ صفحه ۵۱ · بحث و گفت‌وگو (آیهٔ ۱۷۹ سورهٔ اعراف) — درس ۸ - نتایج بحث دربارهٔ آیه ۱۸

۲۸ صفحه ۵۲ · فعالیت کلاسی ۶ — درس ۸ - کمک به ساسان (کمرویی) ۱۹

۲۹ صفحه ۵۳ · فعالیت کلاسی ۷ — درس ۸ - بازسازی رابطهٔ دو دوست ۱۹

۳۰ صفحه ۵۵ · فعالیت غیرکلاسی ۲ — درس ۸ - نوشتن نامه و متن روزنامه ۲۰

۳۱ صفحه ۵۵ · فعالیت کلاسی ۸ — درس ۸ - نوشتن پیام دربارهٔ وظیفهٔ رشته ۲۱

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۱ صفحه ۳۶ فعالیت کلاسی ۱

به داستان زیر توجه کنید:

ندا و شیرین برای خرید لباس ورزشی وارد فروشگاه می‌شوند. ندا به شیرین می‌گوید این لباس طرح و رنگ قشنگی دارد، بهتر است این را خریداری کنیم.

سبک ارتباطی منفعلانهٔ شیرین .....

شیرین، با وجود اینکه ممکن است خودش آن لباس را نپسندد یا نظر دیگری داشته باشد، نظر و سلیقهٔ خود را بیان نمی‌کند و بدون هیچ اعتراض و پرسشی فقط به ندا می‌گوید: «هرچه تو بگویی، مشکلی ندارد» و به خواستهٔ او تسلیم می‌شود.

سبک منفعلانهٔ شیرین: به نیازها و سلیقهٔ خود اهمیت نمی‌دهد، از ابراز نظر و مخالفت می‌ترسد، برای اینکه دوستش را ناراحت نکند و دچار تعارض نشود، خواستهٔ او را می‌پذیرد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۲ صفحه ۳۷ فعالیت کلاسی ۲

در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی منفعلانه را نشان دهید.

نمونهٔ موضوع: دو دوست در حال تصمیم‌گیری برای انتخاب محل گردش‌اند.

- **علی:** «من می‌خواهم امروز به کوه برویم.»
- **رضا:** (با صدای آهسته، نگاه به زمین و شانه‌های افتاده) «اشکالی ندارد... هر جا تو بخواهی. اصلاً مهم نیست من چه می‌خواهم.»

در این نمایش، رضا با وجود اینکه به کوه رفتن علاقه ندارد، نظر خود را بیان نمی‌کند. ویژگی‌های رفتاری او: صدای آهسته، عدم تماس چشمی، حالت بدن جمع‌شده، بیان نکردن نیاز و پذیرفتن خواستهٔ دیگری.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.
irantooshe.ir

۳ صفحه ۳۷ فعالیت کلاسی ۳

به داستان زیر توجه کنید:

رانندهٔ حمل بار در جایگاه سوخت قرار می‌گیرد و می‌خواهد سوخت‌گیری کند. او متوجه نوبت ماشین حمل بار دیگر نمی‌شود. بنابراین با اعتراض رانندهٔ دیگر روبه‌رو می‌شود.

سبک ارتباطی پرخاشگرانهٔ رانندهٔ دیگر .....

رانندهٔ دیگر به جای اینکه با لحنی آرام و محترمانه بگوید «من زودتر رسیده بودم، لطفاً نوبت را رعایت کنید»، با صدای بلند فریاد می‌زند، توهین و تحقیر می‌کند (مثلاً «مگر کوری؟ نوبت را نمی‌بینی؟ بی‌شعور!»)، دست‌ها را تهدیدآمیز تکان می‌دهد و بدون توجه به این‌که شاید راننده از روی غفلت چنین کرده است، فقط می‌خواهد او را سرزنش و تحقیر کند و برنده شود.

ویژگی‌ها: بلند بودن صدا، تهدید و تحقیر، بی‌توجهی به حقوق و احساسات دیگران، نخواستن گوش دادن به توضیح طرف مقابل.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۴ صفحه ۳۸ **فعالیت کلاسی ۴**

در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی پرخاشگرانه را نشان دهید.

نمونهٔ موضوع: دو همکلاسی بر سر استفاده از یک وسیلهٔ مشترک کارگاه.

- **سینا:** (با صدای بلند و اخم) «این وسیله مال من است! از جلوی من برو کنار، تو که هیچ‌وقت درست کار نمی‌کنی!»
- **امیر:** «من هم نوبتم است...»
- **سینا:** (با اشاره به او با انگشت) «ساکت شو! من می‌گویم همین است که هست.»

رفتار سینا پرخاشگرانه است: صدای بلند، نگاه خیره و تهدیدآمیز، تحقیر دیگری، توجه نکردن به حقوق او و استفادهٔ زیاد از کلمهٔ «من».

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۵ صفحه ۳۸ **فعالیت کلاسی ۵**

به داستان زیر توجه کنید:

آقای جلیلی مسئول ثبت اسناد مالی شرکت است. مدیر به او می‌گوید رسید خرید لوازم واحد حسابداری را ثبت کرده‌اید؟ آقای جلیلی به مدیر می‌گوید، رسیدی برای ثبت به من تحویل نداده‌اید. مدیر عصبانی می‌شود.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

سبک ارتباطی قاطعانهٔ آقای جلیلی .....

آقای جلیلی در برابر عصبانیت مدیر آرام می‌ماند و نه تسلیم می‌شود و نه پرخاش می‌کند؛ بلکه واقعیت را صادقانه، روشن و محترمانه بیان می‌کند. برای نمونه می‌تواند بگوید: «جناب مدیر، تا این لحظه رسیدی برای ثبت به من نرسیده است. اگر لطف کنید رسید را به من بدهید، همین امروز آن را ثبت می‌کنم.»

ویژگی‌های قاطعانه: بیان صادقانه و صریح نظر، احترام به مدیر، دفاع از حق خود (نپذیرفتن اتهام نادرست)، پذیرش مسئولیت کار خود و پیشنهاد راه‌حل، لحن آرام و مؤدبانه.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۶ صفحه ۳۹ **فعالیت کلاسی ۶**

در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی قاطعانه را نشان دهید.

نمونهٔ موضوع: هم‌کلاسی از دوستش می‌خواهد دفتر تمرین‌های او را برای رونویسی بدهد.

- **رضا:** «می‌شود دفتر تمرین‌هایت را به من بدهی تا از روی آن بنویسم؟»
- **علی:** (با صدای آرام و معمولی، نگاه مستقیم و مؤدبانه) «من تمرین‌هایم را با زحمت انجام داده‌ام و دوست ندارم کسی از روی آن رونویسی کند. اما اگر بخواهی با کمال میل بخش‌های سخت را برایت توضیح می‌دهم تا خودت بنویسی.»

علی «نه» می‌گوید، ولی با احترام، دلیل خود را بیان می‌کند و راه‌حل جایگزین می‌دهد؛ نه تسلیم می‌شود و نه پرخاش می‌کند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۷ صفحه ۳۹ **فعالیت کلاسی ۷**

براساس رفتارهای منفعلانه، پرخاشگرانه و قاطعانه، جدول زیر را تکمیل کنید:

مقایسهٔ سه سبک ارتباطی

ویژگی‌ها	منفعلانه	پرخاشگرانه	قاطعانه
بلندی صدا	آهسته و ضعیف، گاهی به‌سختی شنیده می‌شود	بلند و گاهی فریاد	متعادل و متناسب با موقعیت
تماس چشمی	کم؛ نگاه به زمین یا اطراف	خیره‌شدن و نگاه تهدیدآمیز	مناسب و صمیمانه (نه خیره‌شدن)
کلام و شیوهٔ بیان	مردد، آهسته، پر از عذرخواهی و بریده‌بریده	تند، تحقیرآمیز، تهدید و دستوری	روشن، صادقانه، صریح و محترمانه
حالات چهره	مضطرب، خجالتی و نگران	عصبانی، اخمو و پرتنش	آرام، مطمئن و با لبخند مناسب
کلمات مورد استفاده	«شاید»، «مهم نیست»، «هرچه شما بگویید»، «ببخشید»	«تو همیشه...»، «من می‌گویم»، «باید»، «احمق»	«ما»، «شما»، «به نظر من»، «لطفاً»، «من احساس می‌کنم»
گوش دادن	گوش می‌دهد ولی نظر خود را بیان نمی‌کند	گوش نمی‌دهد و حرف دیگران را قطع می‌کند	فعال گوش می‌دهد و به نظر دیگران احترام می‌گذارد
استرس بر خود و دیگران	استرس و نارضایتی بر خود فرد	استرس و ناراحتی بر دیگران	استرس کم بر خود و دیگران

۸ صفحه ۴۰ **فعالیت کلاسی ۸**

امروز یکی از کودکان مهدکودک دائماً گریه می‌کند. در این باره رفتارهای سه سبک را بنویسید.

سبک ارتباطی منفعلانهٔ مربی .....

سبک ارتباطی پرخاشگرانهٔ مربی .....

سبک ارتباطی قاطعانهٔ مربی .....

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

- **سبک منفعلانهٔ مربی:** مربی با ناراحتی و بی‌حالی می‌گوید: «چه کار کنم؟ نمی‌دانم چرا گریه می‌کند.» و فقط نگاه می‌کند یا می‌گذارد کودک همچنان گریه کند و سایر کودکان هم ناراحت شوند.
- **سبک پرخاشگرانهٔ مربی:** با صدای بلند فریاد می‌زند: «ساکت شو! این‌قدر گریه نکن وگرنه تنبیهت می‌کنم!» و کودک را تهدید یا سرزنش می‌کند.
- **سبک قاطعانهٔ مربی:** آرام کنار کودک می‌نشیند، با لحنی مهربان می‌پرسد چرا ناراحت است، به احساس او احترام می‌گذارد، دلیل گریه را می‌یابد (گرسنگی، دلتنگی و ...) و او را آرام می‌کند و به او می‌گوید که در صورت آرام شدن، در بازی شرکت می‌کند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۹ صفحه ۴۰ فعالیت کلاسی ۹

یکی از موقعیت‌هایی را که در آن «رفتار قاطعانه» نشان داده‌اید بیان کنید، سپس فواید و نتایج آن را بنویسید.

موقعیت (نمونه): یکی از دوستانم از من خواست در امتحان از روی برگهٔ من تقلب کند. من با لحنی آرام و محترمانه گفتم: «من دوستت دارم، ولی نمی‌توانم این کار را بکنم؛ این کار درست نیست. اما اگر بخواهی بعد از امتحان با هم مرور می‌کنیم.»

- **فواید و نتایج:** هم از حق و اصول خودم دفاع کردم و هم دوستی‌مان حفظ شد.
- دوستم متوجه شد که می‌تواند به من اعتماد کند و احترامم در نظر او بیشتر شد.
- احساس رضایت و اعتماد به نفس بیشتری پیدا کردم و دچار عذاب وجدان نشدم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۱۰ صفحه ۴۱ فعالیت کلاسی ۱

آیا در موقعیت زیر ارتباط بین فرستنده و گیرنده به درستی برقرار شده است؟ معنای پیام زیر را بیان کنید.

راننده در حال رانندگی برای همکار خود بوق می‌زند و رانندهٔ دیگر دستش را بالا می‌برد.

بله، ارتباط به درستی برقرار شده است. چون پیام را فرستنده (راننده‌ای که بوق می‌زند) به صورت غیرکلامی ارسال کرده و گیرنده (رانندهٔ دیگر) آن را درست رمزگشایی کرده و با بالا بردن دست، به آن پاسخ (بازخورد) داده است.

معنای پیام: بوق زدن به معنای «سلام و احوال‌پرسی» با همکار است و بالا بردن دست یعنی «سلام، شما را دیدم».

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۱۱ صفحه ۴۲ فعالیت کلاسی ۲

از طریق رفتارهای کلامی و غیرکلامی، احساسات خود را نسبت به تدریس هنرآموز در کلاس نشان دهید.

- **رفتار کلامی:** «استاد، توضیح شما خیلی روشن و جالب بود، ممنون! می‌شود این بخش را یک بار دیگر مثال بزنید؟»
- **رفتار غیرکلامی:** نشستن صاف و رو به هنرآموز، تماس چشمی، لبخند، تکان دادن سر به نشانهٔ تأیید، یادداشت‌برداری و بالا بردن دست برای پرسش.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

- اگر درس را متوجه نشده باشیم: ابروها در هم رفته یا حالت پرسشگر، با ادب می‌گوییم «ببخشید، این قسمت برای من روشن نشد.»

نکته: نشان دادن احساس صادقانه و محترمانه (ابراز احساسات) یکی از پل‌های ارتباطی است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

---

۱۲ صفحه ۴۲ فعالیت کلاسی ۳

در متن زیر اثر اولین برخورد را مشخص کنید.

یک کودک، اولین بار پرستاری را با لباس سفید می‌بیند که به او آمپول می‌زند.

اثر اولین برخورد کودک .....

کودک اولین بار پرستار با لباس سفید را همراه با درد و ترس آمپول تجربه می‌کند؛ بنابراین در ذهن او میان لباس سفید (پزشک، پرستار) و ترس و درد ارتباط شکل می‌گیرد و نگرش منفی ایجاد می‌شود. ممکن است بعد از آن هر بار با دیدن لباس سفید بترسد، گریه کند یا از پرستار و پزشک دوری کند.

این نشان می‌دهد اولین برخورد نقش مهمی در شکل‌گیری نگرش دیگران نسبت به ما دارد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

---

۱۳ صفحه ۴۳ فعالیت کلاسی ۴

در متن زیر «خوش برخورد بودن» را مشخص کنید.

ساعت حرکت اتوبوس به علت مشکل فنی، با نیم ساعت تأخیر اعلام شد. مسافران با ناراحتی از این موضوع، اعتراض خود را بیان کردند. رانندهٔ اتوبوس با چهرهٔ گشاده نزد مسافران آمد و برای آنها علت تأخیر را توضیح داد و سپس عذرخواهی کرد. همچنین جهت صرف چای، آنها را به سالن استراحت دعوت کرد. مسافران با رضایتمندی به همراه راننده به سالن استراحت رفتند.

موارد خوش برخورد بودن: .....

- آمدن راننده نزد مسافران با چهرهٔ گشاده (لبخند و رفتار غیرکلامی مناسب)
- توضیح دادن علت تأخیر (احترام به مسافران و ارائهٔ اطلاعات)
- عذرخواهی کردن از مسافران
- دعوت از آنها به سالن استراحت و پذیرایی با چای (احترام و توجه به خواسته و آسایش آنها)

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.
irantooshe.ir

۱۴ صفحه ۴۳ فعالیت کلاسی ۵

در متن زیر، «زمان مناسب» را مشخص کنید.

پایان سال مالی است و علیرضا تمام وقت مشغول بستن حساب‌های شرکت است. یکی از دوستان زمان تحصیل او اتفاقی او را در محل کار مشاهده می‌کند. بعد از احوال‌پرسی به اتاق کار علیرضا می‌رود و شروع می‌کند به صحبت کردن از دوران تحصیل و ...

زمان مناسب .....

در این متن، دوست علیرضا زمان مناسبی را برای صحبت انتخاب نکرده است؛ چون پایان سال مالی است و علیرضا سرگرم کار مهمی است و فرصت و تمرکز کافی برای گفت‌وگو ندارد. زمان مناسب برای این گفت‌وگو می‌تواند بعد از ساعت کاری، یا در زمان استراحت یا پس از پایان کار و با هماهنگی قبلی باشد؛ مثلاً می‌توانست شمارهٔ تماس بگیرد و بگوید «در فرصت مناسب با هم قرار بگذاریم.»

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۱۵ صفحه ۴۳ فعالیت کلاسی ۶

در متن زیر «خواسته» را مشخص کنید.

کاپیتان تیم به سجاد می‌گوید خوب بازی می‌کنی، برای بهتر شدن بازی، سرعت عکس‌العمل خود را برای دریافت توپ کمی بالا ببر.

خواسته: .....

خواسته: بالا بردن سرعت عکس‌العمل برای دریافت توپ.

کاپیتان ابتدا با جملهٔ «خوب بازی می‌کنی» از او تشویق می‌کند و بعد خواسته‌اش را مؤدبانه و روشن بیان می‌کند.

۱۶ صفحه ۴۴ فعالیت کلاسی ۷

در موقعیت زیر آیا ارتباط بین فرستنده و گیرنده به درستی برقرار شده است؟ علت را بیان کنید.

مربی تیم، خارج از زمین به کاپیتان می‌گوید به بچه‌ها بگو دفاع کنند، اما کاپیتان حرف مربی را به بچه‌ها انتقال نمی‌دهد.

خیر، ارتباط به درستی برقرار نشده است.

علت: پیام مربی (فرستنده) در مسیر خود به بازیکنان (گیرندگان نهایی) نرسیده است؛ چون کاپیتان به عنوان واسطه پیام را منتقل نکرده است. در نتیجه فرایند ارسال و دریافت پیام کامل نشده و بازیکنان از خواستهٔ مربی بی‌خبر مانده‌اند و تیم دچار مشکل می‌شود. برای برقراری ارتباط مؤثر، پیام باید دقیق و به موقع به مخاطب برسد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۱۷ صفحه ۴۴ فعالیت کلاسی ۸

در متن زیر «موانع ارتباطی» را مشخص کنید.

یلدا با یک ساعت تأخیر در محل کار حاضر می‌شود. خانم بزرگی، سرپرست واحد حسابداری با عصبانیت با یلدا رفتار می‌کند و از او می‌خواهد امروز در شرکت بماند و اضافه کاری انجام دهد. در این حالت، همکار یلدا با لبخند به او نگاه می‌کند و ابروهای خود را بالا می‌اندازد.

.....

- **رفتار عصبانی و تند سرپرست:** برخورد با عصبانیت و تحکم‌آمیز (نوعی تحقیر و سرزنش و بیان نکردن مؤدبانهٔ خواسته) که مانع ارتباط مثبت می‌شود.
- **رفتار غیرکلامی همکار:** نگاه همراه با لبخند و بالا انداختن ابروها به صورت تمسخر یا تحقیر که باعث ناراحتی یلدا و بدتر شدن ارتباط می‌شود.
- همچنین برخورد مناسب این بود که سرپرست ابتدا علت تأخیر را می‌پرسید.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۱۸ صفحه ۴۵ فعالیت کلاسی ۹

در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:

مسئول بارنامه کردن اجناس شرکت مسافربری، در تحویل اجناس به افراد با مشکل روبه‌روست.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

.....

از آنجا که متن مختصر است و مشخص نمی‌کند مشکل از کجاست، رایج‌ترین مانع ارتباطی در این‌گونه موقعیت‌ها «**اختلال بیرونی**» (مثل سروصدای محیط، خرابی وسیلهٔ ارتباطی) یا «**اختلال درونی**» (سوءتعبیر؛ مثلاً نوشتن آدرس یا مشخصات نادرست، یا استفاده از اصطلاحات نامفهوم برای مشتری) و «**خوب گوش ندادن**» (بی‌توجهی به گفتهٔ مشتری) است. این موانع باعث می‌شود پیام یا مشخصات بار درست دریافت نشود و تحویل اجناس با مشکل مواجه شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۱۹ صفحه ۴۵ فعالیت کلاسی ۱۰

در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:

مربی در حال توضیح دادن تاکتیک مورد نظر خود برای بازی فرداست. دو نفر از بازیکنان با گوشی همراه صحبت می‌کنند و توجه مربی را به خود جلب کرده‌اند.

.....

- **بی‌توجهی و خوب گوش ندادن** از سوی دو بازیکن به توضیحات مربی.
- **اختلال بیرونی:** صحبت با گوشی همراه (سروصدا) که حواس مربی و دیگر بازیکنان را پرت می‌کند و مانع انتقال پیام می‌شود.
- قطع صحبت مربی (ایجاد وقفه در سخنان او) نیز نوعی اخلال است.

۲۰ صفحه ۴۶ فعالیت غیرکلاسی ۱

یکی از سریال‌های تلویزیونی را تماشا کنید. پل‌ها و موانع ارتباطی در فیلم را یادداشت کنید و در کلاس گزارش دهید.

گزارش نمونه: در سریالی که تماشا کردم، دو همسایه با هم اختلاف داشتند.

- **پل‌های ارتباطی:** سلام و احوال‌پرسی با چهرهٔ گشاده (خوش‌برخوردی)، دقت در گوش دادن به هم، پرسیدن سؤال برای روشن شدن موضوع، انتخاب زمان مناسب برای صحبت و بیان مؤدبانهٔ خواسته.
- **موانع ارتباطی:** توهین و تحقیر، قطع کردن صحبت یکدیگر، بی‌توجهی (نگاه‌نکردن به طرف مقابل)، و بیان نکردن صادقانهٔ احساس که باعث سوءتفاهم شد.

نتیجه: وقتی پل‌های ارتباطی رعایت شد، مشکل حل شد و هرجا مانعی وجود داشت اختلاف بیشتر شد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۲۱ صفحه ۴۶ فعالیت کلاسی ۱۱

در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:

مدیر سازمان تاکسیرانی همیشه در ذهن خود این نکته را مرور می‌کند که آقای داوودی بسیار رانندهٔ با انضباط و خوش‌اخلاقی است.

.....

مانع ارتباطی در این متن **پیش‌داوری و ذهنیت قبلی** (قضاوت شتاب‌زده براساس تصور پیشین) است. چون مدیر قبلاً تصمیم گرفته که آقای داوودی راننده‌ای خوب است، ممکن است در ارتباط با او به نقاط ضعف یا حرف‌های جدید او توجه نکند و نتواند پیام او را بدون پیش‌داوری دریافت کند (نوعی بی‌توجهی و خوب گوش ندادن).

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۲۲ صفحه ۴۷ فعالیت کلاسی ۱

متین در هنگام تدریس هنرآموز به نقطه‌ای از کلاس خیره شده و روی صندلی خود تکیه داده است. وقتی از وی دربارهٔ مطالب گفته شده سؤال می‌شود، پاسخی مبهم می‌دهد. به نظر شما این امر چه مشکلاتی را در ارتباط با دیگران به وجود می‌آورد؟ برای درک مطلب چه مواردی را باید رعایت کنید تا بتوانید آن را انتقال دهید؟

مشکلات:

- پیام هنرآموز را درست دریافت نمی‌کند و مطلب را نمی‌فهمد.
- هنرآموز احساس می‌کند مورد بی‌توجهی و بی‌احترامی قرار گرفته و علاقه‌اش به ادامهٔ ارتباط کم می‌شود.
- پاسخ‌های مبهم باعث سوءتفاهم و ارتباط ضعیف می‌شود و ممکن است در درس و کار او افت ایجاد کند.

مواردی که باید رعایت شود:

- به سمت گوینده متمایل شدن و رو در روی او قرار گرفتن
- برقراری تماس چشمی (بدون خیره شدن)
- هم‌سطح بودن با گوینده و حرکت کردن با سخنان او (تکان دادن سر، لبخند)
- پایان دادن به گفت‌وگوهای درونی و تمرکز کامل بر سخنان گوینده

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۲۳ صفحه ۴۸ فعالیت کلاسی ۲

درباره موارد زیر گفت‌وگو کنید.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

ـ آیا تا به حال به مراحل رشد کودک توجه کرده‌اید؟

ـ توجه کردن راننده به وسیلهٔ نقلیه خود چقدر می‌تواند در حفظ محیط زیست و کاهش آلودگی هوا مؤثر باشد؟

ـ آیا رسیدگی و توجه مربی ورزش، در موفقیت ورزشکار مؤثر است؟

ـ یک حسابدار چگونه می‌تواند در انجام دادن کار خود رضایت خدا را جلب کند؟

- **مراحل رشد کودک:** بله؛ توجه به رشد جسمی، عاطفی و اجتماعی کودک (مثل زمان راه رفتن و حرف زدن) به والدین و مربیان کمک می‌کند به موقع به نیازهای او پاسخ دهند و رفتار مناسبی با او داشته باشند.
- **توجه راننده به وسیلهٔ نقلیه:** بسیار مؤثر است؛ سرویس و تعمیر به موقع موتور، تنظیم باد لاستیک و تعویض فیلترها مصرف سوخت و دود خودرو را کم می‌کند و آلودگی هوا را کاهش می‌دهد.
- **توجه مربی ورزش:** بله؛ مربی با توجه به نقاط ضعف و قوت، وضعیت جسمی و روحی ورزشکار و تمرین مناسب، او را راهنمایی و تشویق می‌کند و موفقیت او را افزایش می‌دهد.
- **حسابدار:** با دقت و توجه به کار، امانت‌داری، ثبت صحیح اسناد، پرهیز از تقلب و رعایت حقوق مردم، و با نیت خدمت به دیگران رضایت خدا را جلب می‌کند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۲۴ صفحه ۴۸ **فعالیت غیرکلاسی ۱**

مسیر هنرستان تا خانه را که هر روز با آن سروکار دارید، به دقت نگاه کنید. به چه عواملی برخورد می‌کنید که تا به حال آنها را ندیده‌اید؟ در رفتار رانندهٔ سرویس یا اتوبوس چه برخوردهایی دیده‌اید که تا به حال متوجه آن نشده بودید؟

گزارش نمونه: با توجه دقیق‌تر متوجه چند چیز شدم که قبلاً ندیده بودم:

- تابلوها و مغازه‌های جدید، درختان و فضای سبز و حتی خرابی‌های کنار خیابان (مثل چاله یا جدول شکسته).
- راننده به مسافران سالمند کمک می‌کرد و با خوش‌رویی سلام و احوال‌پرسی می‌کرد، در ایستگاه‌ها با دقت توقف می‌کرد و به قوانین رانندگی احترام می‌گذاشت.
- گاهی نیز دیدم برخی مسافران مزاحمت ایجاد می‌کردند و راننده با آرامش رفتار می‌کرد.

نتیجه: توجه کردن باعث می‌شود نعمت‌های خداوند و رفتارهای مثبت اطراف را بهتر ببینیم و برای آنها شکرگزار باشیم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۲۵ صفحه ۵۰ فعالیت کلاسی ۳

در گروه‌های کلاسی یکی از موارد زیر را انتخاب و آن را به مدت پانزده دقیقه در کلاس نمایش دهید:

الف) ورزشکار آسیب‌دیده و پزشک تیم؛

ب) حسابدار شرکت ورشکسته و مشتریان؛

ج) رانندهٔ اتوبوس و مسافر؛

د) مربی مهدکودک و کودک.

پس از پایان نمایش‌ها به سؤالات زیر پاسخ دهید:

۱ـ استفاده از حالات بدن فرستنده و گیرندهٔ پیام را در هر کدام از نمایش‌ها شرح دهید.

۲ـ آیا حرکات بدن و رفتارهای ظاهری آنها در پاسخ دادن، مناسب بوده است؟

۳ـ آیا در هنگام مکالمه، پاسخ‌دهنده، به صحبت فرد مقابل جواب مناسب می‌داد یا جمله‌ای را که از قبل در ذهن داشته است، بیان می‌کرد؟

۴ـ به نظر شما در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران باید چه عواملی مدنظر قرار گیرد؟

پاسخ نمونه (برای نمایش «مربی مهدکودک و کودک»):

1. مربی روی زمین می‌نشیند تا هم‌سطح چشم کودک شود، به سمت او متمایل می‌شود، با تماس چشمی و لبخند به حرف‌هایش گوش می‌دهد و سر تکان می‌دهد؛ کودک نیز با بدن آرام و چهرهٔ باز و گاهی اشاره با دست حرفش را می‌زند.
2. بله؛ حالت‌های بدن مربی (دست‌های باز، تماس چشمی، تمایل به جلو) نشان‌دهندهٔ توجه بود و کودک احساس امنیت می‌کرد. اگر مربی با دست‌های گره‌کرده، چهرهٔ خشک و نگاه به جای دیگر می‌ایستاد، رفتارش نامناسب بود.
3. مربی با بازخورد مناسب (تکرار و خلاصهٔ حرف کودک مثل «پس تو دلت برای مامانت تنگ شده») پاسخ می‌داد و جملهٔ از پیش آماده نمی‌گفت؛ همین باعث شد کودک احساس کند شنیده می‌شود.
4. عواملی مانند توجه کامل و تماس چشمی، گوش دادن فعال، پرسیدن سؤال، بازخورد دادن، پرهیز از قضاوت شتاب‌زده، ابراز احساسات مناسب، احترام به مخاطب و زمان و مکان مناسب.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۲۶ صفحه ۵۱ فعالیت کلاسی ۴

فرزاد به تازگی در یک شرکت ثبت اسناد مالیاتی استخدام شده است. مدیر درمورد شرایط کار و وظایف شغلی به فرزاد توضیح می‌دهد. در این باره شنود مؤثر و غیرمؤثر را مقایسه و سپس نتیجه‌گیری کنید.

شنیدن مؤثر: فرزاد سخنان مدیر را به خوبی گوش می‌دهد و در ابتدای گفت‌وگوی او قضاوت نمی‌کند.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

شنیدن غیرمؤثر: مدیر را در همان آغاز به‌علت پوشیدن لباس نامناسب، فردی نالایق برای مدیریت شرکت می‌پندارد.

مقایسهٔ شنیدن مؤثر و غیرمؤثر

	شنیدن مؤثر	شنیدن غیرمؤثر
رفتار فرزاد	با دقت گوش می‌دهد، تماس چشمی دارد و قضاوت نمی‌کند	از ابتدا با توجه به ظاهر مدیر قضاوت شتاب‌زده می‌کند و گفت‌وگو را با ذهنیت منفی می‌شنود
نتیجه	وظایف و شرایط کار را درست می‌فهمد و ارتباط مثبت با مدیر ایجاد می‌شود	اطلاعات را ناقص یا نادرست دریافت می‌کند و ارتباط ضعیف و همراه با بی‌اعتمادی می‌شود

نتیجه‌گیری: برای شنود مؤثر باید از قضاوت‌های شتاب‌زده و سطحی (مثل قضاوت براساس ظاهر) پرهیز کرد، گفت‌وگوی درونی را متوقف کرد و با تمرکز و احترام به سخن گوینده گوش داد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۲۷ صفحه ۵۱ **بحث و گفت‌وگو (آیهٔ ۱۷۹ سورهٔ اعراف)**

به صورت گروه‌های کلاسی پیرامون آیهٔ زیر بحث کنید:

«همانا بسیاری از جنیان و آدمیان را گویی برای دوزخ آفریده‌ایم زیرا دل‌هایی دارند که با آن فهم نمی‌کنند و چشم‌هایی دارند که با آن نمی‌بینند و گوش‌هایی دارند که با آن نمی‌شنوند. آنها چون چهارپایانند بلکه گمراه‌ترند. حقیقتاً اینها غافلانند.» (سورهٔ اعراف، آیهٔ ۱۷۹)

نتایج حاصله:

۱ـ مهم‌ترین ابزار شناخت و ارتباط مؤثر در همهٔ عرصه‌ها، عقل و خرد آدمی است.

۲ـ .....

۳ـ .....

۴ـ .....

1. مهم‌ترین ابزار شناخت و ارتباط مؤثر در همهٔ عرصه‌ها، عقل و خرد آدمی است. (مطرح‌شده در کتاب)
2. چشم و گوش و دل نعمت‌های خدا برای شناخت‌اند؛ اگر از آنها درست استفاده نکنیم، مثل کسی هستیم که اصلاً آنها را ندارد.
3. فقط شنیدن و دیدن کافی نیست؛ باید با دقت و تفکر ببینیم و گوش دهیم (گوش دادن فعال، توجه کردن).
4. غفلت و بی‌توجهی به پیام‌ها و حقایق باعث گمراهی و ارتباط ضعیف با خود، خدا و دیگران می‌شود.

(مورد ۱ از خود کتاب و موارد ۲ تا ۴ نمونه پاسخ است.)

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

---

۲۸ صفحه ۵۲ فعالیت کلاسی ۶

ساسان به دلیل کمرویی و خجالتی بودن، نمی‌تواند با همسالان خود و دیگران ارتباط مناسب برقرار کند. به نظر شما چگونه با وی صحبت شود تا بتواند با تغییر در رفتار خود، با دیگران ارتباط مناسب برقرار کند؟

با ساسان باید با لحنی آرام، محترمانه و بدون سرزنش و تحقیر صحبت کرد و او را تشویق نمود:

- با گوش دادن فعال به او، دلیل کمرویی‌اش را جویا شویم و به احساس او احترام بگذاریم.
- نقاط قوت و توانایی‌هایش را به او یادآوری کنیم تا اعتماد به نفس پیدا کند (خودشناسی و تقویت اعتماد به نفس).
- به او توصیه کنیم قبل از صحبت، مطالب را در ذهن مرور کند و از جمله‌های ساده و کوتاه شروع کند؛ با تماس چشمی و لبخند صحبت کند.
- ابتدا در جمع‌های کوچک و صمیمی صحبت کند و کم‌کم به گروه‌های بزرگ‌تر برسد؛ او را در فعالیت‌های گروهی شرکت دهیم.
- یادآوری کنیم که ممکن است اشتباه کند ولی با اعتماد به نفس ادامه دهد و هر بار پیشرفت او را تشویق کنیم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

---

۲۹ صفحه ۵۳ فعالیت کلاسی ۷

دو دوست هنگامی که در یک شرایط کاری مرتبط با رشتهٔ خود قرار گرفتند، به دلایلی از جمله توجه به اهداف خود، رقابت در کار برای گرفتن حقوق بیشتر و ... رفاقتشان نسبت به یکدیگر کمتر شد. به تدریج با داشتن ذهنیت منفی و بحث کردن، ارتباطشان قطع گردید. هر دو نفر بعد از مدت‌ها به اشتباه خود پی‌بردند و جلسه‌ای ترتیب دادند که با یکدیگر صحبت کنند.

۱. در گروه‌های کلاسی، نقش این دو نفر را بر عهده بگیرید و سعی کنید با صحبت کردن، ارتباط میان خود را بازسازی کنید.

۲. سایر هنرجویان در هنگام نمایش، جملات ابهام‌برانگیز یا نامناسب استفاده شده توسط افراد را بنویسند. چگونه این جملات را می‌توان بهتر به مخاطب انتقال داد؟

۱. نمونهٔ گفت‌وگو:

- **الف:** «سلام. ممنون که آمدی. من دلم برای دوستی‌مان تنگ شده بود و فکر می‌کنم در مورد رقابت کاری اشتباه کردم. دوست دارم با هم صحبت کنیم.»

- **ب:** «من هم همین طور. من هم باید از تو عذرخواهی کنم که ذهنیت منفی پیدا کردم و تو را به جای دوست، رقیب دانستم. بیا از اول شروع کنیم.»

۲. جملات نامناسب و شکل بهتر آنها:

اصلاح جملات

جملهٔ نامناسب	جملهٔ بهتر
«تو همیشه فقط به فکر خودتی.»	«من احساس کردم در آن مورد به نظر من توجهی نشد.»
«بالاخره معلوم شد چه کسی بهتر است.»	«بیا هر دو برای پیشرفت کار با هم همکاری کنیم.»
«هر طور خواستی!»	«من دوست دارم نظرت را دقیق‌تر بدانم.»

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۳۰ صفحه ۵۵ فعالیت غیرکلاسی ۲

یکی از اعضای خانواده یا دوستان از شما ناراحت است. شما تصمیم گرفته‌اید از طریق نوشتن نامه از او دلجویی کنید. نامه را با رعایت روش صحیح نوشتن، در دو تا سه خط، به نگارش درآورید. سپس تأثیرگذارترین نامه را انتخاب کنید. دلایل خود را برای این انتخاب بیان کنید.

قرار است یکی از موفقیت‌های شما در یک روزنامه چاپ شود و از شما درخواست شده است، در دو بند، متنی را برای چاپ آماده کنید. شما با رعایت نکات صحیح نوشتن، متن را به‌گونه‌ای بنویسید که خوانندگان بتوانند با نوشتهٔ شما ارتباط برقرار کنند. سپس متن نوشته شده را به هنرآموز خود تحویل دهید.

نامهٔ نمونه:

«دوست عزیزم، سلام. می‌دانم از رفتار من در روز گذشته ناراحت شده‌ای و از این بابت واقعاً متأسفم. ارزش دوستی تو برای من بیش از هر چیز است؛ اگر موافق باشی با هم صحبت کنیم تا سوءتفاهم برطرف شود. با احترام، دوستدار تو.»

دلیل انتخاب: این نامه کوتاه، ساده، مؤدبانه و کامل است، با عذرخواهی صادقانه شروع می‌شود، احساس احترام را نشان می‌دهد و پیشنهاد روشنی برای ادامهٔ گفت‌وگو دارد.

متن نمونه برای روزنامه (در دو بند):

«بند اول: اینجانب در مسابقات استانی رشتهٔ ... موفق به کسب مقام اول شدم. این موفقیت حاصل ماه‌ها تلاش و تمرین مستمر و حمایت خانواده و مربیانم بوده است.

بند دوم: امیدوارم این موفقیت انگیزه‌ای برای هم‌سن‌وسالانم باشد تا با پشتکار و توکل بر خدا، به اهداف خود برسند و در رشتهٔ تحصیلی‌شان به جامعه خدمت کنند.»

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.

irantooshe.ir

۳۱ صفحه ۵۵ فعالیت کلاسی ۸

تابلوی کلاس را به سه قسمت تقسیم کنید. سپس سه نفر از هنرجویان، هر کدام داوطلبانه یک پیام در خصوص وظیفهٔ اصلی رشتهٔ خود در جامعه برای خدمت‌رسانی به دیگران بنویسند. سایر هنرجویان پاسخ دهند که این نوشته‌ها چقدر بر آنان تأثیر گذاشته است؟ آیا منظور نویسندگان پیام‌ها با آنچه توسط هنرجویان درک شده است، یکسان است؟ از این فعالیت چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟

پیام‌های نمونه: «رانندگی با رعایت قانون، سلامت مسافران را تضمین می‌کند.»؛ «حسابدار با دقت و امانت‌داری، پشتوانهٔ اعتماد مردم به شرکت است.»؛ «مربی مهدکودک با مهربانی، آیندهٔ کودکان را می‌سازد.»

تأثیر نوشته‌ها: بعضی از پیام‌ها که ساده، کوتاه و روشن بودند، بیشتر تأثیر گذاشتند؛ بعضی دیگر تأثیر کمتری داشتند.

یکسان بودن برداشت‌ها: در بسیاری موارد برداشت‌ها یکسان بود ولی در برخی موارد برداشت‌های متفاوتی هم وجود داشت (مثلاً دربارهٔ معنای «امانت‌داری»).

نتیجه: هر پیامی ممکن است به شکل‌های مختلف درک شود؛ پس برای ارتباط مؤثر باید پیام را ساده، روشن، کامل و متناسب با مخاطب نوشت و از بازخورد خوانندگان برای اطمینان از درست رسیدن پیام استفاده کرد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت