

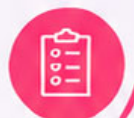
با ایران توشه
یک قدم جلوتر
باش!



ایران توشه
توشه ای برای موفقیت



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



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

همه چیز
برای موفقیت
تو!

Google

دانلود گام به گام دوازدهم تجربی ایران توشه

دانلود گام به گام دوازدهم تجربی ایران توشه

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 پنجم

عنوان فصل: اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره

از صفحه‌ی ۱۶۳ تا صفحه‌ی ۲۰۳ کتاب

در این فایل پاسخ فعالیت‌ها، کارهای کلاسی، تمرین‌ها و پرسش‌های فصل اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره آمده است.

مباحث فصل: مکاتبات اداری، آراستگی، زبان بدن (۱) و (۲)، اصول و فنون مذاکره (۱) و (۲)

تهیه شده در ایران توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

فهرست پرسش‌ها

۱	صفحه ۱۶۴۰ فعالیت کلاسی ۱ — دسته‌بندی مکاتبات اداری	۷
۲	صفحه ۱۶۵۰ فعالیت غیرکالسی ۱ — نمونه‌گیری از مکاتبات	۷
۳	صفحه ۱۶۵۰ فعالیت کلاسی ۲ — نامه‌های عادی و نامه‌های اداری	۸
۴	صفحه ۱۶۷۰ فعالیت غیرکالسی ۲ — نامه‌های داخلی و خارجی؛ تهیه‌بخشنامه و دستورالعمل	۹
۵	صفحه ۱۶۷۰ فعالیت کلاسی ۳ — ماهیت کار و سطوح ارتباطی نامه‌ها	۱۰
۶	صفحه ۱۶۸۰ فعالیت کلاسی ۴ — نام‌گذاری اجزای نامه‌های اداری	۱۰
۷	صفحه ۱۶۹۰ فعالیت کلاسی ۵ — تمرین نامه‌نگاری و عرصه‌های ارتباط	۱۱
۸	صفحه ۱۶۹۰ فعالیت کلاسی ۶ — انتخاب مکاتبات و عرصه‌های ارتباط	۱۱
۹	صفحه ۱۷۱۰ فعالیت کلاسی ۱ — مناسب‌ترین نوع آراستگی در موقعیت‌ها	۱۲
۱۰	صفحه ۱۷۳۰ فعالیت کلاسی ۳ — جدول آراستگی درونی (اندیشه، گفتار، رفتار)	۱۳

۱۱	صفحه ۰۱۷۳ . فعالیت کلاسی ۲ — آراستگی درونی در وضعیت‌های مختلف	۱۵
۱۲	صفحه ۰۱۷۴ . فعالیت کلاسی ۴ — تحلیل ضرب‌المثل از کوزه همان برون تراود که در اوست	۱۶
۱۳	صفحه ۰۱۷۵ . فعالیت کلاسی ۵ — لباس مناسب موقعیت‌ها	۱۷
۱۴	صفحه ۰۱۷۷ . فعالیت کلاسی ۶ — مقایسه محیط کار آراسته و نامرتب	۱۷
۱۵	صفحه ۰۱۷۷ . فعالیت غیرکالسی ۱ — گزارش آراستگی و نابسامانی‌های هنرستان	۱۸
۱۶	صفحه ۰۱۷۸ . فعالیت کلاسی ۷ — آراستگی عملی و اخلاقی در شرکت حمل‌ونقل باربری	۱۹
۱۷	صفحه ۰۱۷۸ . فعالیت کلاسی ۸ — آراستگی در محیط (پارک‌ها، جنگل‌ها و ...)	۱۹
۱۸	صفحه ۰۱۸۰ . فعالیت کلاسی ۱ — موارد نیازمند ارتباط چشمی	۲۰
۱۹	صفحه ۰۱۸۲ . فعالیت کلاسی ۲ — بازی گل یا پوچ	۲۰
۲۰	صفحه ۰۱۸۲ . فعالیت کلاسی ۳ — تحلیل ضرب‌المثل رنگ رخساره خبر می‌دهد از سر ضمیر	۲۱
۲۱	صفحه ۰۱۸۴ . فعالیت غیرکالسی ۱ — طراحی تصویر تبلیغاتی باشگاه ورزشی	۲۱
۲۲	صفحه ۰۱۸۴ . فعالیت کلاسی ۴ — نقش زبان بدن در موفقیت ارتباط	۲۱

۲۳	صفحه ۱۸۵ . فعالیت غیرکالسی ۱ — اعمال لازم برای روز قیامت در چهار عرصه ارتباط	۲۲
۲۴	صفحه ۱۸۶ . فعالیت کلاسی ۱ — زبان بدن میهماندار هواپیما	۲۳
۲۵	صفحه ۱۸۶ . فعالیت کلاسی ۲ — زبان بدن راننده	۲۴
۲۶	صفحه ۱۸۷ . فعالیت کلاسی ۳ — زبان بدن حسابدار در بحران	۲۴
۲۷	صفحه ۱۸۷ . فعالیت کلاسی ۴ — زبان بدن حسابدار با مدیر و کارمندان	۲۵
۲۸	صفحه ۱۸۸ . فعالیت کلاسی ۵ — زبان بدن کودک و مربی	۲۵
۲۹	صفحه ۱۸۸ . فعالیت کلاسی ۶ — پیام زبان بدن در ورزش	۲۶
۳۰	صفحه ۱۸۸ . فعالیت کلاسی ۷ — اصلاح رفتار بازیکن با زبان بدن مربی	۲۷
۳۱	صفحه ۱۸۹ . فعالیت کلاسی ۸ — نحوه نشستن و رفتار یک بانوی محترم	۲۷
۳۲	صفحه ۱۹۱ . فعالیت کلاسی ۹ — حریم شخصی در آشنایی با دیگران	۲۸
۳۳	صفحه ۱۹۳ . فعالیت کلاسی ۱ — ارزیابی رفتار سحر در مذاکره	۲۸
۳۴	صفحه ۱۹۵ . فعالیت کلاسی ۲ — مذاکره دو شرکت درباره حمل و نقل و توزیع	۲۸

۳۵	صفحه ۱۹۵ . فعالیت کلاسی ۳ — اعزام نمایندگان باشگاه رعد	۲۹
۳۶	صفحه ۱۹۶ . فعالیت کلاسی ۴ — مذاکره سازمان محیط زیست و سازمان کنترل ترافیک	۳۰
۳۷	صفحه ۱۹۶ . فعالیت کلاسی ۵ — برخورد پدر با فرزند بی انگیزه	۳۰
۳۸	صفحه ۱۹۸ . فعالیت کلاسی ۱ — قرارداد صادرات مواد غذایی با شرکت حمل و نقل	۳۱
۳۹	صفحه ۱۹۹ . فعالیت کلاسی ۲ — مکان مذاکره شرکت حسابرسی در هتل	۳۱
۴۰	صفحه ۱۹۹ . فعالیت کلاسی ۳ — مذاکره گروهی در کلاس	۳۲
۴۱	صفحه ۱۹۹ . فعالیت غیرکالسی ۱ — تحلیل یک مذاکره در فیلم یا جلسه	۳۳
۴۲	صفحه ۲۰۰ . فعالیت کلاسی ۴ — مذاکره بازاریاب نرم افزار با مدیر باشگاه	۳۳
۴۳	صفحه ۲۰۱ . فعالیت کلاسی ۵ — نبایدهای مذاکره	۳۳
۴۴	صفحه ۲۰۱ . فعالیت کلاسی ۶ — مذاکره اصولی در رشته های مختلف	۳۴
۴۵	صفحه ۲۰۲ . فعالیت غیرکالسی پایانی — دفترچه اصلاح روابط چهارگانه	۳۵

مشخص کنید هر کدام از موارد زیر، جزء کدام دسته از مکاتبات اداری است؟

- ۱- درخواست مساعدۀ مالی برای کارمندان با سابقۀ بالای ده سال در شرکت حمل و نقل؛ ۲- دستور تعدیل نیرو در سازمان تاکسیرانی؛ ۳- ثبت اثر انگشت کارکنان در هنگام ورود به شرکت حسابداری به صورت الکترونیکی از تاریخ ۹۵/۲/۲۵؛ ۴- صدور دستورالعمل‌هایی مبنی بر استخدام مدیران و مربیان مهدکودک؛ ۵- صدور بخشنامه‌های مربوط به شرکت‌های حسابداری شرکت؛ ۶- پیگیری آخرین عملکرد مربی مهدکودک؛ ۷- درخواست مرخصی اضطراری هنرآموز هنرستان؛ ۸- صدور آیین‌نامه‌های انضباطی در باشگاه‌های ورزشی.

نوع مکاتبۀ اداری هر مورد

شماره	نوع مکاتبه	دلیل
۱	تقاضانامه	در آن از شخص حقیقی یا حقوقی خواسته‌ای (مساعدۀ مالی) مطرح شده است.
۲	حکم	مقام بالاتر برای اجرا به واحد یا افراد زیردست ابلاغ می‌کند.
۳	بخشنامه	جنبۀ عمومی دارد و از طرف مقام مسئول برای اجرا به همه کارکنان ابلاغ می‌شود.
۴	دستورالعمل	مراحل اجرای کار را تعیین می‌کند و از سوی مقام بالاتر برای اجرا ابلاغ می‌شود.
۵	بخشنامه	مطلب مکتوب عمومی از طرف مقام ذی صلاح برای واحدهای ذی ربط است.
۶	نامه	برای پیگیری و اطلاع از اقدامات انجام شده میان دو مرجع به کار می‌رود.
۷	تقاضانامه	درخواست (خواسته) یک شخص را بیان می‌کند.
۸	آیین‌نامه	راه و روش و چگونگی اجرای یک مصوبه یا تصمیم را بیان می‌کند.



این فایل توسط سایت ایران توشه تهیه شده است.

irantooshe.ir



به شرکت‌ها یا واحدهای مرتبط با رشته‌های خود مراجعه کنید و از هر کدام از انواع مکاتبات در این جدول (صورتجلسه، گزارش، صورتحساب، نامه اداری، آیین‌نامه، اساس‌نامه) یک نمونه دریافت کنید و به کلاس بیاورید و سپس در مورد تفاوت و کاربرد آنها بحث و گفت‌وگو کنید.

پس از گردآوری نمونه‌ها، تفاوت و کاربرد هر یک را می‌توان چنین جمع‌بندی کرد:

تفاوت و کاربرد انواع مکاتبات

نوع مکاتبه	ویژگی و کاربرد
صورتجلسه	شرح مذاکرات و تصمیمات یک جلسه که حاضران امضا می‌کنند و سند تصمیمات است.
گزارش	ارائه اطلاعات درباره انجام کار یا وضعیت یک موضوع به مقام بالاتر.
صورتحساب	ثبت و نمایش ارقام و مبالغ دریافتی و پرداختی یا کالا و خدمات.
نامه اداری	ارتباط کتبی رسمی میان دو یا چند مرجع یا شخص با شماره، تاریخ، موضوع و امضا.
آیین نامه	بیان راه و روش اجرای یک مصوبه یا تصمیم.
اساس نامه	سندی که اهداف، ساختار و قواعد بنیادین یک سازمان، شرکت یا باشگاه را بیان می‌کند.

این فعالیت عملی و وابسته به نمونه‌های مراجعه شده است؛ پاسخ بالا جمع بندی کلی برای بحث کلاسی است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۲

صفحه ۱۶۵

۳

- ۱- ابتدا یک نامه عادی بنویسید. سپس با راهنمایی هنرآموز خود یک نامه اداری نیز طراحی کنید. تفاوت این دو سبک نامه در چیست؟
- ۲- یک نامه به مدیر هنرستان خود بنویسید و درخواستی را مطرح کنید.

۱- نمونه نامه عادی:

سلام دوست عزیزم، امیدوارم حالت خوب باشد. دلم برای تنگ شده است. این روزها درگیر درس و تمرین هستم. اگر فرصت کردی به دیدنم بیا. قربانت، علی.

نمونه نامه اداری:

به نام خدا | شماره: ۱۲۳ | تاریخ: ۱۴۰۴/۰۷/۱۰ | پیوست: ندارد

گیرنده: مدیر محترم امور اداری شرکت | فرستنده: واحد حسابداری | موضوع: درخواست خرید لوازم التحریر
با سلام و احترام؛ به استحضار می‌رساند به علت اتمام لوازم التحریر مورد نیاز واحد حسابداری، خواهشمند است دستور فرمایید نسبت به تأمین آنها اقدام شود. با تشکر.
نام و نام خانوادگی و سمت امضاکننده (در سمت چپ، پایین نامه) | رونوشت: بایگانی (در سمت راست، پایین تر از امضا)

تفاوت:

- نامه عادی میان دو شخص و معمولاً با لحن دوستانه و بدون قالب مشخص نوشته می‌شود؛ نامه اداری رسمی است و موضوع اداری و کاری دارد.

- نامه اداری دارای شماره، تاریخ، عنوان گیرنده و فرستنده، موضوع، متن، نام و عنوان و امضای شخص باصلاحیت و رونوشت است؛ نامه عادی این اجزا را ندارد.
- زبان نامه اداری رسمی، موجز، رسا و بدون حاشیه است و سند محسوب می‌شود؛ نامه عادی سندیت اداری ندارد.

۲- نمونه نامه به مدیر هنرستان:

به نام خدا | تاریخ: ۱۴۰۴/۰۷/۱۰ | گیرنده: مدیر محترم هنرستان | فرستنده: رضا محمدی، هنرجوی پایه دهم | موضوع: درخواست برگزاری کلاس تقویتی

با سلام و احترام؛ با توجه به نیاز تعدادی از هنرجویان پایه دهم به تمرین بیشتر در درس کارگاهی، خواهشمند است دستور فرمایید در ساعات پس از تعطیلی، کلاس تقویتی برگزار شود. پیشاپیش از توجه جنابعالی سپاسگزارم.

رضا محمدی، هنرجوی پایه دهم (امضا)

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت غیرکالسی ۲

صفحه ۱۶۷

۴

۱- بررسی کنید هر کدام از نامه‌های داخلی و خارجی چه ویژگی‌ها و قواعدی دارند؟ کاربرد هر کدام از آنها چیست؟

۲- برای گروه خود، بخشنامه، دستورالعمل، آیین‌نامه و گزارش تهیه کنید و پس از بررسی بخش‌های مختلف آنها، در مورد تفاوت‌هایشان به تبادل نظر بپردازید.

۱- نامه داخلی میان واحدها و افراد درون یک اداره یا سازمان رد و بدل می‌شود (میان دو واحد هم‌سطح، از واحد بالاتر به پایین‌تر یا برعکس، میان کارمند و واحد اداری). ارتباط در آن می‌تواند افقی یا عمودی باشد و معمولاً کوتاه‌تر و ساده‌تر است و برای هماهنگی، دستور، گزارش و درخواست در درون سازمان به کار می‌رود. نامه خارجی به اداره یا شخص حقیقی بیرون از سازمان نوشته می‌شود؛ رعایت کامل قواعد رسمی (سرلوحه، شماره، تاریخ، عناوین، امضا) در آن مهم‌تر است زیرا نماینده سازمان در بیرون است و برای ارتباط با سازمان‌ها و مشتریان و پیگیری امور برون‌سازمانی به کار می‌رود.

۲- نمونه‌ها: بخشنامه (عمومی است و برای اطلاع یا اجرا به همه واحدهای ذی‌ربط ابلاغ می‌شود)، دستورالعمل (مراحل اجرای کار و مسئولیت واحدها را مشخص می‌کند)، آیین‌نامه (راه و روش اجرای یک مصوبه را بیان می‌کند) و گزارش (شرح وضعیت یا نتیجه انجام کار برای مقام بالاتر). تفاوت اصلی آنها در هدف، مخاطب و محتوا است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

هر کدام از نامه‌های زیر در کدام دسته از بخش‌بندی‌های «ماهیت کار» و «سطوح ارتباطی» قرار می‌گیرند؟
 مثال: نامه تقاضای استعفای حسابدار از شغل خود ← نامه درخواستی، نامه از واحد پایین‌تر به واحد بالاتر.
 نامه از اداره بازرسی فدراسیون بوکس برای بررسی امکانات و شرایط ورزشکاران؛ نامه‌ای از روابط عمومی آموزش و پرورش به مدیران مهدکودک‌ها برای جشن‌های دهه فجر؛ نامه‌ای از شرکت حمل‌ونقل به آژانس‌های هواپیمایی برای افزایش ارائه خدمات به مسافران.

دسته‌بندی نامه‌ها

نامه	ماهیت کار	سطوح ارتباطی
استعفای حسابدار از شغل خود (مثال)	درخواستی	نامه از واحد پایین‌تر به واحد بالاتر (داخلی)
اداره بازرسی فدراسیون بوکس برای بررسی امکانات و شرایط ورزشکاران	دستوری	نامه خارجی (به باشگاه‌ها و اشخاص بیرون از اداره)
روابط عمومی آموزش و پرورش به مدیران مهدکودک‌ها برای جشن‌های دهه فجر	خبری (اطلاع‌رسانی) و هماهنگی	نامه خارجی (به مؤسسه‌های دیگر)
شرکت حمل‌ونقل به آژانس‌های هواپیمایی برای افزایش خدمات به مسافران	هماهنگی (درخواستی)	نامه خارجی (به شرکت‌های دیگر)

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

در نامه زیر اجزای مشخص شده را نامگذاری کنید.

ایران، توئشه
توشه ای برای موفقیت

- نامه اداری از پنج بخش تشکیل می‌شود که اجزای مشخص شده را از بالا به پایین چنین نام‌گذاری می‌کنیم:
۱. **سرلوحه:** بالای نامه شامل آرم، عبارت جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه یا سازمان، «بسمه تعالی»، شماره، تاریخ و پیوست.
 ۲. **عناوین نامه:** عنوان گیرنده، فرستنده و موضوع نامه.
 ۳. **متن نامه:** مهم‌ترین بخش که شرح مطلب و هدف نامه است.
 ۴. **امضای نامه:** نام، نام خانوادگی و سمت امضاکننده در پایان و سمت چپ نامه.
 ۵. **رونوشت (گیرندگان رونوشت):** پایین‌تر از امضا و در سمت راست، برای اطلاع واحدها و اشخاص مربوط.

این فعالیت به تصویر نامه وابسته است؛ پاسخ بر اساس توضیح متن درس نوشته شده و این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۱۶۹

۷

مکاتبات زیر را با حفظ تمام قوانین نامه‌نگاری اداری در کلاس تمرین کنید و بگویید این موارد مربوط به کدامیک از چهار عرصه محوری ارتباط می‌باشند؟

۱- یادداشتی به اداره بایگانی جهت دریافت پرونده قرارداد با شرکت حمل‌ونقل «الف» بنویسید. ۲- نامه‌ای به اداره کارگزینی بنویسید و در آن تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشی آقای ستار امامی کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر کند. ۳- خانم نازنین کریمیان مربی قایقرانی نوجوانان، اغلب با تأخیر به باشگاه می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان اطلاع دهید. ۴- یادداشتی به عنوان مدیر به یکی از مربیان مهدکودک، جهت تشکیل کلاس‌های آموزشی و ورزشی برای کودکان بنویسید.

نمونه ۱: به نام خدا | تاریخ: ۱۴۰۴/۰۷/۱۰ | گیرنده: اداره محترم بایگانی | فرستنده: واحد حقوقی | موضوع: درخواست پرونده قرارداد. با سلام؛ خواهشمند است پرونده قرارداد با شرکت حمل‌ونقل «الف» را جهت بررسی به این واحد ارسال فرمایید. با تشکر. (نام و سمت و امضا)

نمونه ۲: گیرنده: اداره محترم کارگزینی | موضوع: درخواست صدور حکم استخدام آزمایشی. با سلام و احترام؛ به استحضار می‌رساند آقای ستار امامی کارشناس جدید واحد حسابداری هستند؛ خواهشمند است دستور فرمایید حکم استخدام آزمایشی ایشان صادر شود. (نام و سمت و امضا)

نمونه ۳: گیرنده: سرکار خانم نازنین کریمیان، مربی قایقرانی نوجوانان | موضوع: تذکر درباره حضور به موقع. با سلام؛ مشاهده شده است که شما غالباً با تأخیر در باشگاه حاضر می‌شوید. خواهشمند است از این پس در ساعت مقرر حضور یابید. (نام و سمت و امضای مدیر باشگاه)

نمونه ۴: گیرنده: مربی محترم مهدکودک | موضوع: تشکیل کلاس‌های آموزشی و ورزشی. با سلام؛ خواهشمند است برنامه کلاس‌های آموزشی و ورزشی کودکان را تنظیم و از هفته آینده اجرا فرمایید. (نام و سمت و امضای مدیر)

عرصه محوری ارتباط: هر چهار مورد مربوط به عرصه «ارتباط با مردم (دیگران)» هستند؛ زیرا مکاتبات میان افراد و واحدهای یک سازمان انجام می‌شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۱۶۹

۸

در گروه‌های کلاسی: دو نمونه از انواع مکاتبات اداری را برای گروه خود انتخاب کنید. سپس فعالیت‌های زیر را انجام دهید. موارد زیر مربوط به کدامیک از چهار عرصه محوری ارتباط هستند؟

۱- نامه‌ای بنویسید و در آن نامه، کاستی‌های واحد حسابداری را به مافوق خود اطلاع دهید. ۲- تقاضایی طراحی کنید و در آن از مافوق خود برای واحد تعمیرات شرکت حمل‌ونقل، درخواست افزایش بودجه نمایید. ۳- درخواست سرویس برای ایاب و ذهاب بازیکنان تیم از رئیس باشگاه. ۴- گزارش پایان ماه امور اداری به کارمند هم‌رتبه در شرکت حسابداری. ۵- دستور شروع بازسازی بخش‌های قدیمی پایانه مسافربری. ۶- نامه‌ای از روابط عمومی اداره آموزش و پرورش به مدیر مهدکودک برای استفاده از امکانات تفریحی. ۷- نامه‌ای از یک ورزشکار به صندوق رفاه فدراسیون مبنی بر درخواست وام. ۸- نامه‌ای به مدیر هنرستان خود بنویسید و از او تقاضا کنید برای شما کلاس‌های تقویتی برگزار کند.

همه این موارد مکاتبه اداری میان افراد و واحدهاست و در عرصه «ارتباط با مردم (دیگران)» قرار می‌گیرد. نوع مکاتبه برای هر مورد:

نوع مکاتبه و عرصه ارتباط

شماره	نوع مکاتبه	عرصه ارتباط
۱	نامه گزارشی (از پایین به بالا)	ارتباط با مردم
۲	تقاضانامه (درخواستی)	ارتباط با مردم
۳	تقاضانامه (درخواستی)	ارتباط با مردم
۴	گزارش (نامه خبری میان هم‌سطح)	ارتباط با مردم
۵	حکم یا دستور (از بالا به پایین)	ارتباط با مردم
۶	نامه خارجی (درخواستی/همه‌گویی)	ارتباط با مردم
۷	تقاضانامه (درخواستی)	ارتباط با مردم
۸	تقاضانامه (نامه داخلی، پایین به بالا)	ارتباط با مردم

نمونه مورد ۸: به نام خدا؛ گیرنده: مدیر محترم هنرستان؛ موضوع: درخواست کلاس تقویتی. با سلام و احترام؛ خواهشمند است دستور فرمایید برای هنرجویان پایه دهم کلاس‌های تقویتی برگزار شود. (نام و امضا)

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۱

صفحه ۱۷۱

۹

مناسب‌ترین نوع آراستگی و ضرورت و فواید رعایت آن را در هرکدام از موقعیت‌های زیر تعیین کنید.
- انسان در حال نماز (زن و مرد)؛ - شرکت در مراسم مذهبی (عزاداری در محرم، شرکت در جشن‌های مذهبی مانند نیمه شعبان و...؛ - حضور در اجتماع (زن و مرد) و انجام وظیفه؛ - حضور در محل کار (زن و مرد)؛ -

گفت‌وگو با همکاران؛ - حضور زنان ورزشکار ایرانی در مسابقات داخلی و خارجی؛ - حضور در پارک‌ها و سایر فضاهای سبز شهری؛ - حضور در یک مجموعه ورزشی برای دیدن یک مسابقه.

نوع آراستگی، ضرورت و فواید

موقعیت	مناسب‌ترین نوع آراستگی	ضرورت و فایده
نماز	ظاهر (پاکیزگی بدن و لباس، لباس پاک و مباح) و باطن (خشوع و توجه)	نماز ارتباط با خداست؛ آراستگی ظاهر و باطن احترام به محضر خدا و حضور قلب را بیشتر می‌کند.
مراسم مذهبی	لباس ساده، پاکیزه و متناسب با مراسم (در عزاداری رنگ تیره، در جشن‌ها لباس شاد و آراسته) و آراستگی باطنی (ادب و احترام)	رعایت شأن مراسم و احترام به احساسات دیگران و جلوگیری از خودنمایی.
حضور در اجتماع و انجام وظیفه	پوشش کامل، مرتب و متناسب با فرهنگ و دین، همراه با اخلاق نیکو	جلب اعتماد و احترام دیگران و انجام بهتر وظیفه و پیشگیری از جلب توجه ناروا.
محل کار	لباس مرتب و متناسب با شغل، نظافت، نظم محیط و رفتار حرفه‌ای	افزایش اعتماد به نفس، بازدهی کار، رضایت مشتری و شانس ارتقای شغلی.
گفت‌وگو با همکاران	آراستگی گفتار و رفتار (ادب، صداقت، پرهیز از غیبت و تمسخر)	حفظ روابط سالم و همکاری مؤثر.
زنان ورزشکار در مسابقات	پوشش ورزشی مناسب و کامل، نظافت و رفتار با وقار و اخلاق ورزشی	نشان دادن هویت دینی و ملی، احترام و اعتماد دیگران.
پارک‌ها و فضای سبز	آراستگی محیط (نریختن زباله، حفظ گیاهان) و آراستگی ظاهر و رفتار	حفظ زیبایی محیط و حقوق دیگران؛ ارتباط درست با طبیعت.
مجموعه ورزشی برای دیدن مسابقه	لباس مرتب و مناسب، رفتار مؤدبانه، پرهیز از توهین و بی‌نظمی	حفظ نظم و امنیت و لذت بردن همه تماشاگران.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۱۷۳

۱۰

هر یک از موارد زیر کدام نوع از آراستگی درونی را در بر دارد؟ چه موارد دیگری را می‌توانید بیان کنید؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

۱- پرهیز از شایعه‌سازی علیه دوست خود ۲- دوست داشتن همهٔ فرزندان توسط والدین (تبعیض قائل نشدن) ۳- به‌کارگیری دانش خود در جهت خدمت‌رسانی به دیگران ۴- احترام به بزرگ‌ترها ۵- پرهیز از اسراف رستوراندار ۶- تلاش فوق‌العادهٔ هنرجو ۷- بصیرت هنرمند، معلم، سیاستمدار و... ۸- مراقبت از حیوانات ۹- دلسوزی پزشک، والدین و... ۱۰- دادن اطلاعات راهگشا به مدیر ۱۱- توقف پشت چراغ قرمز ۱۲- جمع‌آوری زباله‌ها از محیط اطراف ۱۳- برنامه‌ریزی و تدبیر در کارها ۱۴- صبر و بردباری ۱۵- رازداری ۱۶ تا ۲۰: (موارد دلخواه)

نوع آراستگی هر مورد



شماره	مورد	آراستگی
۱	پرهیز از شایعه سازی علیه دوست	گفتار
۲	دوست داشتن همه فرزندان (تبعیض قائل نشدن)	اندیشه (و رفتار)
۳	به کارگیری دانش در جهت خدمت به دیگران	رفتار (و اندیشه)
۴	احترام به بزرگ ترها	رفتار (و گفتار)
۵	پرهیز از اسراف رستوراندار	رفتار
۶	تلاش فوق العاده هنرجو	رفتار
۷	بصیرت هنرمند، معلم، سیاستمدار	اندیشه
۸	مراقبت از حیوانات	رفتار
۹	دلسوزی پزشک و والدین	اندیشه و رفتار
۱۰	دادن اطلاعات راهگشا به مدیر	گفتار
۱۱	توقف پشت چراغ قرمز	رفتار
۱۲	جمع آوری زباله ها از محیط	رفتار
۱۳	برنامه ریزی و تدبیر در کارها	اندیشه
۱۴	صبر و بردباری	رفتار (و اندیشه)
۱۵	رازداری	گفتار
۱۶	راستگویی	گفتار
۱۷	تفکر درباره پیامد کارها پیش از انجام آنها	اندیشه
۱۸	وفای به عهد و وعده	رفتار
۱۹	سلام و خوش رویی با دیگران	گفتار و رفتار
۲۰	پرهیز از تعصب کورکورانه و خرافه	اندیشه

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۲

صفحه ۱۷۳

۱۱

در گروه های کلاسی، در وضعیت های بیان شده، انواع آراستگی درونی را که فرد ملزم به رعایت آنهاست تعیین کنید.

۱- مدیر شرکت حمل و نقل در برابر کارکنان و کارکنان شرکت حمل و نقل در برابر مدیر؛ ۲- مشتری شرکت حسابداری در برابر سرپرست حسابداری و سرپرست حسابداری در برابر مشتری؛ ۳- هنرآموز در برابر هنرجو و هنرجو در برابر هنرآموز؛ ۴- فرزندان در برابر پدر و مادر و پدر و مادر در برابر فرزندان؛ ۵- مربی در برابر بازیکنان تیم و بازیکنان تیم در برابر مربی؛ ۶- راننده در مقابل مسافر و مسافر در مقابل راننده.

آراستگی درونی سه جنبه دارد: فکر و اندیشه، عقیده و باور، اخلاق و رفتار. در هر رابطه، هر دو طرف باید به این موارد پایبند باشند:

۱. **مدیر و کارکنان:** مدیر باید عدالت، رازداری، تواضع، صداقت و قدردانی داشته باشد و کارکنان نیز امانت داری، وظیفه شناسی، احترام، صداقت و رازداری.
۲. **مشتری و سرپرست حسابداری:** سرپرست باید امانت داری، راستی در ارائه اطلاعات و رازداری مالی داشته باشد؛ مشتری نیز صداقت در ارائه اسناد، احترام و صبر.
۳. **هنرآموز و هنرجو:** هنرآموز باید دلسوزی، عدالت، صبر و پاسخ گویی داشته باشد و هنرجو ادب، احترام، تلاش و پیروی از راهنمایی ها.
۴. **والدین و فرزندان:** والدین باید مهربانی، عدالت میان فرزندان و تفاهم داشته باشند و فرزندان احترام، قدردانی و اطاعت در کارهای درست.
۵. **مربی و بازیکنان:** مربی باید عدالت، دلسوزی، صداقت و الگو بودن داشته باشد و بازیکنان فروتنی، نظم، اخلاق ورزشی و احترام به مربی.
۶. **راننده و مسافر:** راننده باید مسئولیت پذیری، صبر، رعایت قوانین و خوش رویی داشته باشد و مسافر نیز احترام، صبر و رعایت مقررات.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.



فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۱۷۴

۱۲

در گروه های کلاسی درباره ضرب المثل «از کوزه همان برون تراود که در اوست» و اینکه چگونه ارتباط بین آراستگی ظاهر و باطن را بیان می کند، بحث کنید.

این ضرب المثل می گوید آنچه از ظرف بیرون می آید همان است که درون آن ریخته شده است. همین گونه، رفتار، گفتار و ظاهر هر انسان نشان دهنده باطن و اندیشه اوست؛ کسی که درونش از فضایل پر باشد، رفتارش نیز زیبا و مؤدبانه خواهد بود و کسی که درونش آلوده به کینه و حسد باشد، ناگزیر در گفتار و رفتارش آشکار می شود. بنابراین، آراستگی ظاهر و باطن به هم مربوط اند: باطن آراسته به ظاهر و رفتار آراسته منجر می شود و رفتار بیرونی آراسته نیز کم کم بر باطن و اخلاق اثر می گذارد. پس برای آراستگی واقعی باید به هر دو توجه کرد.

برای هر کدام از موقعیت‌های زیر چه نوع لباس و با چه رنگی توصیه می‌کنید؟

- شرکت در گروه سرود هنرستان؛ - حضور در جلسهٔ خواستگاری؛ - رفتن به هنرستان؛ - شرکت در جشن دانش‌آموختگی (فارغ‌التحصیلی)؛ - شرکت در یک مجموعهٔ ورزشی برای دیدن مسابقه؛ - مربی‌گری مهدکودک و کودکان؛ - حضور در سالن یا زمین ورزشی یا استخر شنا برای انجام مسابقه.

در همهٔ موارد لباس باید پاکیزه، مرتب، مباح، غیر بدن‌نما و متناسب با سن، جنسیت، فرهنگ، زمان، مکان و شغل باشد:

لباس و رنگ پیشنهادی

موقعیت	نوع لباس	رنگ پیشنهادی
گروه سرود هنرستان	لباس متحدالشکل، ساده و مرتب	رنگ‌های هماهنگ و روشن مانند سفید، آبی یا سبز
جلسهٔ خواستگاری	لباس رسمی، آراسته و باوقار	رنگ‌های ملایم و آرام مانند آبی، کرم، سبز یا خاکستری
هنرستان	لباس فرم یا ساده و متناسب با محیط آموزشی	رنگ‌های آرام و غیر تحریک‌کننده (سرمه‌ای، خاکستری، قهوه‌ای)
جشن دانش‌آموختگی	لباس رسمی و شاد ولی ساده	رنگ‌های روشن و شاد با رعایت شئون
تماشای مسابقه	لباس راحت و مرتب، ترجیحاً با رنگ تیم	رنگ‌های تیم مورد علاقه
مربی‌گری مهدکودک	لباس راحت و ساده و مناسب حرکت و بازی	رنگ‌های روشن و شاد مانند سبز، زرد ملایم و آبی
مسابقه در سالن یا زمین یا استخر	لباس ورزشی مخصوص رشته، پوشیده و مناسب (در استخر لباس شنای مخصوص و پوشیده)	رنگ‌های تعیین‌شده تیم؛ در نبود آن رنگ‌های روشن و ساده

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

در گروه‌های کلاسی، ضمن مقایسهٔ دو محیط کاری زیر، بررسی کنید هر کدام از این محیط‌ها چه تأثیری بر عملکرد کارکنان شرکت حسابداری می‌گذارند؟

۱- محیط کاری مرتب و آراسته؛ ۲- محیط کاری نامرتب و به هم ریخته.

مقایسه دو محیط کاری

محیط مرتب و آراسته	محیط نامرتب و به هم ریخته
پیدا کردن سریع اسناد و پرونده ها و صرفه جویی در وقت	اتلاف وقت برای یافتن اسناد و وسایل
افزایش دقت و کاهش خطا در محاسبات و ثبت اسناد	افزایش احتمال گم شدن اسناد و خطا
نشاط، آرامش و رضایت کارکنان و مشتریان	خستگی، تنش و نارضایتی کارکنان
افزایش بازدهی و بهره‌وری و اعتماد مشتری	کاهش بهره‌وری و بی‌اعتمادی مراجعان
ایمنی و بهداشت بهتر	خطر حوادث و آلودگی

نتیجه: محیط آراسته عملکرد کارکنان شرکت حسابداری را بهتر می‌کند و محیط نامرتب آن را ضعیف می‌کند.

فعالیت غیرکالسی ۱

صفحه ۱۷۷

۱۵

به کمک هنرآموز خود و با گروه‌های پنج نفره به نمازخانه، کارگاه، آزمایشگاه و حیاط هنرستان خود مراجعه کنید. با دقت، آراستگی‌ها و زیبایی‌ها و نیز نابسامانی‌ها و زشتی‌های احتمالی را فهرست کنید و طی یک گزارش، به مدیر هنرستان خود تحویل دهید. خود نیز در حد توان در رفع این نابسامانی‌ها اقدام نمایید.

نمونه گزارش:

نمونه فهرست مشاهدات

محل	آراستگی‌ها	نابسامانی‌ها و پیشنهاد
نمازخانه	فرش و قفسه‌های منظم، پاکیزگی	کمبود تهویه؛ پیشنهاد: باز کردن پنجره‌ها و نظافت روزانه
کارگاه	چیدمان ابزار در قفسه‌ها، تابلوهای ایمنی	ابزار پراکنده روی میز؛ پیشنهاد: برچسب‌گذاری و بازگرداندن ابزار به جای خود
آزمایشگاه	میزهای تمیز و وسایل مرتب	وسایل بدون برچسب؛ پیشنهاد: برچسب‌گذاری و جداسازی وسایل غیرضروری
حیاط	فضای سبز و گل کاری	زباله روی زمین و نوشته‌های روی دیوار؛ پیشنهاد: افزودن سطل زباله و پاک کردن نوشته‌ها

هنرجویان خود نیز می‌توانند با جمع‌آوری زباله، مرتب کردن وسایل و آبیاری گیاهان در رفع نابسامانی‌ها مشارکت کنند.

اگر شما یک شرکت حمل و نقل باربری داشته باشید برای اثبات آراستگی عملی و اخلاقی خود چه اقداماتی می‌کنید و چه نوع کالا یا خدماتی را به مردم ارائه می‌دهید؟ (این فعالیت را با توجه به رشته تحصیلی خود انجام دهید.)

۱- من مواد زائد محصولات خود را در محیط اطراف نمی‌ریزم. ۲- ۳- ۴-

۱. من مواد زائد محصولات خود را در محیط اطراف نمی‌ریزم.
۲. کالاها را به موقع و سالم و بدون دریافت هزینه اضافی به مقصد می‌رسانم و به قرارداد و وعده‌هایم پایبندم.
۳. ناوگان و خودروهای شرکت را تمیز و ایمن نگه می‌دارم و رانندگان من لباس مرتب می‌پوشند و با مشتریان با ادب رفتار می‌کنند.
۴. در بارگیری و حمل، قوانین ایمنی و ترافیک را رعایت می‌کنم و اطلاعات مشتریان را محرمانه نگه می‌دارم.
۵. خدمات: حمل ایمن کالا و بار، بسته‌بندی مناسب و پیگیری مسیر بار برای مشتری.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

به نظر شما آراستگی در محیط (پارک‌ها، جنگل‌ها، دریاچه‌ها، محل‌های رفت و آمد و ...) به چه صورت باید رعایت شود؟ آراستگی در محیط به کدام عرصه محوری ارتباط اشاره دارد؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

۱- بر روی تنه درختان و پل‌ها یادگاری ننویسیم. شاخه درختان را نشکنیم. ۲- ۳- ۴-

۱. بر روی تنه درختان و پل‌ها یادگاری ننویسیم. شاخه درختان را نشکنیم.
 ۲. زباله را در سطل زباله بریزیم و در طبیعت رها نکنیم.
 ۳. در جنگل و کنار دریاچه‌ها آتش روشن نکنیم و آب‌ها را آلوده نکنیم.
 ۴. به گیاهان و جانوران آسیب نرسانیم و از وسایل و مبلمان پارک‌ها به درستی نگهداری کنیم.
- عرصه ارتباط:** آراستگی در محیط به عرصه «ارتباط با طبیعت» اشاره دارد (و از آنجا که محیط‌های عمومی مال همه است، به ارتباط با مردم نیز مربوط است).

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

کدامیک از موارد زیر به ارتباط چشمی نیاز دارد؟ این موارد جزء کدام عرصه محوری ارتباط اند؟
 - صحبت کردن مادر با دختر در مورد ازدواج؛ - محبت کردن پدر نسبت به فرزند خود؛ - درس جواب دادن
 هنرجو به هنرآموز خود؛ - گریه کردن ناگهانی فرد هنگام شنیدن خبر قبولی خود در آزمون استخدامی؛ - سؤال
 کردن زهرا از دوست خود درباره درستی کارش و تأیید آن توسط دوستش، با بستن چشم های خود؛ - عصبانی
 شدن مادری از دست فرزندش و نگاه کردن خیره به او.

نیاز به ارتباط چشمی و عرصه ارتباط

مورد	نیاز به ارتباط چشمی	عرصه ارتباط
صحبت مادر با دختر درباره ازدواج	دارد (برای جلب اعتماد و نشان دادن جدیت و محبت)	ارتباط با مردم
محبت پدر به فرزند	دارد (نگاه محبت آمیز)	ارتباط با مردم
درس جواب دادن هنرجو به هنرآموز	دارد (نشان دهنده اعتماد به نفس و احترام)	ارتباط با مردم
گریه ناگهانی هنگام شنیدن خبر قبولی	ندارد (واکنش احساسی و غیرارادی)	ارتباط با خود
تأیید دوست با بستن چشم ها	ندارد (چشم بسته نشانه تأیید یا بی میلی است نه برقراری ارتباط چشمی)	ارتباط با مردم
نگاه خیره مادر عصبانی به فرزند	دارد (نگاه خیره برای نشان دادن جدیت و ناخشنودی)	ارتباط با مردم

این جواب ممکن است دقیق نباشد. نوشته ای برای موفقیت

در گروه های کلاسی، بازی «گل یا پوچ» را انجام دهید. چه کسانی در این بازی ماهرترند؟ چه کسانی بهتر می توانند گل را تشخیص دهند؟ از آنها بپرسید در تشخیص خود به چه نکاتی در چهره و حالت های بدن دقت می کنند.

کسانی که در این بازی ماهرترند معمولاً افراد دقیق، کنجکاو و آشنا با زبان بدن اند و به نشانه های غیرکلامی توجه می کنند. آنها در تشخیص خود به این نکات دقت می کنند:

○ حرکت چشم ها: نگاه به اطراف، مالش چشم و قطع تماس چشمی هنگام پنهان کاری.

- نوع لبخند: لبخند واقعی تا چشم‌ها گسترش می‌یابد ولی خنده زورکی فقط دهان را درگیر می‌کند.
- حرکت دست‌ها: بازی با دست‌ها یا بردن دست به صورت و دهان.
- حالت چهره و بدن: عرق کردن، رنگ‌پریدگی، جابه‌جا شدن و ناراحتی در نشستن.
- هماهنگی گفتار و حالت بدن: اگر سخن با حالت بدن نخواند، احتمال پنهان‌کاری بیشتر است.

این فعالیت بازی گروهی است؛ این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۱۸۲

۲۰

**در گروه‌های کلاسی ضرب‌المثل زیر را از نظر زبان بدن مورد تحلیل قرار دهید.
«رنگ رخساره خبر می‌دهد از سرّ ضمیر».**

این ضرب‌المثل می‌گوید رنگ چهره و حالت صورت، حال درونی و احساسات پنهان انسان را آشکار می‌کند. زبان بدن همین را بیان می‌کند: حتی اگر کسی سخنی نگوید، سرخ یا رنگ‌پریده شدن چهره، حالت چشم‌ها، ابروها و دهان نشان‌دهنده شادی، ترس، خجالت، خشم، اضطراب یا دروغ‌گویی او است. بنابراین با دقت در حالت چهره و بدن می‌توان به احساس و نیت درونی افراد پی برد.

فعالیت غیرکالسی ۱

صفحه ۱۸۴

۲۱

فرض کنید مدیر بازاریابی یک باشگاه ورزشی هستید و قصد طراحی یک تصویر تبلیغاتی برای نشان دادن فعالیت‌های آن را دارید. چند تصویر به صورت جداگانه طراحی کنید و به کلاس بیاورید.

- این فعالیت عملی (طراحی) است. پیشنهاد برای طراحی:
- آرم خاص و جالب برای باشگاه که نگاه‌ها را جذب کند.
 - تصویر چهره‌ای شاداب با چشمانی باز و نگاهی آرام یا پرانرژی و لبخند واقعی (لبخند با دهان گشوده).
 - حالت‌های بدنی باز و صادقانه (دست‌های باز، قامت راست) برای نشان دادن اعتماد و صمیمیت.
 - نمایش ورزشکاران در حال انجام ورزش‌های مختلف همراه با رنگ‌های شاد و شعار کوتاه.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۱۸۴

۲۲

در مورد نقش زبان بدن برای موفقیت ارتباط در موقعیت‌های زیر، با هم کلاسی‌های خود بحث و تبادل نظر کنید: - مصاحبه شغلی؛ - روز اول کار؛ - تعامل روزانه با سرپرست و همکاران؛ - دوستان و خانواده.

سپس بگویید نحوهٔ نشستن، برخاستن، سلام و احوال‌پرسی، پاسخ دادن به سؤالات، حالت چهره و صورت در هریک از موقعیت‌های بالا چگونه باید باشد؟

زبان بدن مناسب در موقعیت‌ها

موقعیت	نشستن و برخاستن	سلام و احوال‌پرسی و پاسخ‌گویی	حالت چهره
مصاحبهٔ شغلی	صاف و راست، بدون انداختن پا روی پا؛ هنگام برخاستن به جلوی صندلی آمدن	ایستادن، سلام رسمی با لبخند و دست دادن محکم؛ پاسخ با ارتباط چشمی و صدای رسا	جدی ولی لبخند ملایم و چشمان باز
روز اول کار	قامت راست و آرام	سلام و معرفی با ادب و خوش‌رویی؛ گوش‌دادن دقیق	لبخند و حالت دوستانه و مشتاق
تعامل با سرپرست و همکاران	با وقار و بدون بی‌قراری	سلام گرم و احترام‌آمیز؛ پاسخ مؤدبانه و روشن	چهرهٔ گشاده و ارتباط چشمی مناسب
دوستان و خانواده	راحت‌تر و صمیمی‌تر اما مؤدبانه	سلام و احوال‌پرسی صمیمانه؛ گفت‌وگوی بی‌تکلف	لبخند باز و خندهٔ طبیعی

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.

irantooshe.ir



ایران توشه
فعالیت غیرکالسی ۱
صفحه ۱۸۵
۲۳

با توجه به آیاتی که مطرح شد به نظر شما هر یک از ما در حوزهٔ روابط چهارگانه، لازم است چه اعمالی انجام دهیم تا روز قیامت در پیشگاه خداوند شرمند نباشیم و حضورمان با چهره‌های عبوس، غبارآلود و سیاه نباشد بلکه با حالتی شاداب و رویی سفید حاضر شویم؟
جدول: ردیف | ارتباط با خدا | ارتباط با خود | ارتباط با مردم | ارتباط با طبیعت (۵ ردیف)

اعمال پیشنهادی در چهار عرصه

ردیف	ارتباط با خدا	ارتباط با خود	ارتباط با مردم	ارتباط با طبیعت
۱	اقامه نماز در وقت با خشوع	ورزش و حفظ سلامت جسم	احترام به والدین	پرهیز از آلوده کردن محیط
۲	شکرگزاری نعمت‌ها	استفاده از وقت برای علم و مهارت	راستگویی و وفای به عهد	کاشت درخت و آبیاری گیاهان
۳	پرهیز از گناه و اطاعت از فرمان خدا	پرهیز از مواد زیان‌آور	یاری مظلوم و کمک به نیازمندان	پرهیز از اسراف در آب و انرژی
۴	قرآن‌خواندن و تفکر در آیات	اعتماد به نفس و تقویت توانایی‌ها	پرهیز از غیبت، تهمت و تمسخر	مراقبت از حیوانات
۵	انجام کار برای رضای خدا	پرهیز از خودنمایی و تکبر	خوش‌رویی و فروتنی با مردم	پرهیز از رها کردن زباله در طبیعت

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۱

صفحه ۱۸۶

۲۴

آقای فلاحی میهماندار هواپیماست، او در هر پرواز با مشکلات مختلفی روبه‌روست. در هر یک از موقعیت‌های زیر زبان بدن او چگونه باید باشد تا مسافران بهترین برداشت را داشته باشند؟

۱- مسافری خواستار تغییر صندلی خود است، اما این امکان وجود ندارد. ۲- مسافر از غذای هواپیما ناراضی است. ۳- مسافری سعی در به‌هم‌ریختن نظم کابین دارد.

۱. تغییر صندلی ممکن نیست؛ با بدن راست و چهره آرام و لبخند ملایم، ارتباط چشمی با مسافر حفظ شود، سر به نشانه توجه تکان داده شود و با لحن مؤدبانه دلیل را توضیح دهد؛ حالت دفاعی و دست به سینه ایستادن نداشته باشد.
۲. ناراضایتی از غذا؛ با حالت باز، کمی خم شدن به سمت مسافر به نشانه گوش دادن، نگاه همدلانه و ارتباط چشمی، و با لبخند عذرخواهی کند و از دست‌های بسته و حالت بی‌حوصله پرهیز کند.
۳. برهم‌زدن نظم کابین؛ با قامت راست، چهره جدی ولی آرام و خونسرد، نگاه مستقیم و قاطع، حرکات آرام و صدای محکم و مؤدبانه؛ از عصبانیت و حرکات تند دوری کند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

متین راننده اتوبوس است، او می‌خواهد به عنوان بااخلاق‌ترین راننده شهر انتخاب شود، در هرکدام از موقعیت‌های زیر، زبان بدن او چگونه باید باشد؟

- ۱- متین در یک جلسه کاری با مدیر شرکت روبه‌رو می‌شود. ۲- مسافران ناراضی دائماً به او اعتراض می‌کنند.
- ۳- در هنگام رانندگی به علت سهل‌انگاری راننده تاکسی، دچار حادثه می‌شود. ۴- مسافران برای رسیدن به مقصد عجله دارند و جاده به علت بارندگی لغزنده است.

۱. جلسه با مدیر: صاف و باوقار بنشیند، ارتباط چشمی را حفظ کند، لبخند بزند، از تکان خوردن زیاد و جابه‌جا کردن اشیاء خودداری کند و با دقت گوش دهد.
۲. اعتراض مسافران: آرام و خونسرد باشد، با لبخند و نگاه مؤدبانه گوش دهد و از حالت تهاجمی و بدخلقی دوری کند و با حرکات و لحن ملایم پاسخ دهد.
۳. حادثه به علت سهل‌انگاری دیگری: خونسردی خود را حفظ کند، فرمان را با تسلط نگه دارد، با حرکات آرام دست و سر مسافران را آرام کند و از فریاد و بوق زدن و حرکات خشمگینانه بپرهیزد.
۴. عجله مسافران و جاده لغزنده: با تسلط بر فرمان، تماس چشمی با جلو و اطراف، چهره‌ای آرام و لبخند، به مسافران آرامش دهد و با حالت و لحنی مطمئن نشان دهد که ایمنی مهم‌تر است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

آقای اخوان حسابدار یک شرکت حمل‌ونقل است. در پرداخت حقوق به یکی از رانندگان شرکت اشتباهی پیش آمده و راننده برای رفع مشکل به شرکت رجوع کرده است. همزمان همکار آقای اخوان که مسئول این اشتباه است، قصد دارد بدون هماهنگی با سایر کارمندان، محل کار خود را ترک کند. مدیر بخش حسابداری نیز برای رفع این مشکل به دفتر کار آمده است. آقای اخوان برای کنترل وضعیت پیش‌آمده باید با هرکدام از افراد بالا چه وضعیت زبان بدنی داشته باشد تا بهترین پیام را به آنها انتقال دهد و از آشوب و بی‌نظمی در شرکت جلوگیری کند؟

- با راننده: چهره گشاده و آرام، ارتباط چشمی و تکان دادن سر به نشانه توجه، لبخند ملایم و بدن رو به او تا احساس کند مشکلش جدی گرفته شده است؛ از حالت بی‌حوصلگی یا دست به سینه پرهیز کند.
- با همکار: با حالت جدی و قاطع ولی آرام، نگاه مستقیم و قامت راست، با ملایمت اما با اشاره به ماندن در محل کار برای رفع مشکل (بدون عصبانیت و داد زدن) به او بفهماند که باید بماند و مسئولیت اشتباه را بپذیرد.
- با مدیر: صاف و باوقار بایستد یا بنشیند، ارتباط چشمی حفظ و لبخند مؤدبانه داشته باشد، بدون بی‌قراری و جابه‌جا کردن اشیای روی میز و با حالتی مطمئن گزارش دهد.

به موارد زیر پاسخ دهید:

– مناسب‌ترین حالت چهره و بدن و همچنین نحوه برخورد یک حسابدار با مدیر شرکت در جلسه درخواست وام برای کارکنان.

– مناسب‌ترین حالت‌های چهره و بدن و همچنین نحوه برخورد یک حسابدار با سایر کارمندان.

با مدیر در جلسه درخواست وام: ارتباط چشمی را حفظ کند، لبخند بزند، صاف و باوقار و محکم بنشیند، زیاد تکان نخورد و بی‌قرار نشود، اشیای روی میز را جابه‌جا نکند، با صدای رسا و مؤدبانه و با دلیل و مدرک صحبت کند و با دقت گوش دهد.

با سایر کارمندان: چهره گشاده و خوش‌رو، سلام و لبخند، ارتباط چشمی مناسب، حالت بدن باز و آرام (بدون دست به سینه)، فاصله مناسب و گوش دادن به سخنان آنها و پاسخ مؤدبانه.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

موارد زیر جزء کدام حالت «زبان بدن» کودک است؟

– کودک هنگام حرف زدن، مستقیم به صورت مربی نگاه می‌کند؛ – کودک دست‌های خود را پی در پی تکان می‌دهد؛ – کودک سر خود را پایین می‌اندازد و با دست‌هایش بازی می‌کند؛ – مربی به کودک لبخند می‌زند؛ – مربی با هیجان با کودک صحبت می‌کند؛ – مربی چهره گشاده دارد.

حالت زبان بدن هر مورد
توشه ای برای موفقیت

مورد	حالت زبان بدن	معنا
نگاه مستقیم کودک به صورت مربی	تماس چشمی	کودک احساس راحتی و اعتماد دارد
تکان دادن پی در پی دست‌ها	حرکات دست و بدن (و شیوه بیان هیجان)	هیجان، بی‌قراری یا آشفتگی
پایین انداختن سر و بازی با دست‌ها	تماس چشمی نداشتن و حرکات بدن	اضطراب، خجالت یا احساس گناه
لبخند مربی به کودک	حالت چهره	نشانه محبت و ایجاد آرامش
صحبت هیجانی مربی با کودک	حالت چهره و لحن/حرکات بدن	ابراز احساسات و علاقه
چهره گشاده مربی	حالت چهره	خوشحالی و پذیرش کودک

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۱۸۸

۲۹

در هر یک از موارد زیر چه پیامی از طریق زبان بدن منتقل می‌شود؟
 - دو کشتی‌گیر هنگام شروع مسابقه با یکدیگر دست می‌دهند؛ - بازیکن تیم والیبال دست خود را به نشانه «دو» به بازیکن در خط سرویس نشان می‌دهد؛ - داور چند بار دستش را به طرف یکی از دو بازیکن کاراته به صورت بالا و پایین حرکت می‌دهد.

- دست دادن دو کشتی‌گیر؛ پیام احترام، دوستی و روحیه ورزشی و پذیرش قوانین رقابت.
- نشان دادن عدد دو توسط بازیکن والیبال به سرویس‌زن؛ اعلام اینکه نوع یا جهت سرویس شماره دو (طبق قرارداد تیمی) را اجرا کند؛ پیامی رمزی و تاکتیکی که فقط هم‌تیمی‌ها می‌فهمند.
- حرکت دست داور به بالا و پایین به سمت بازیکن کاراته؛ اخطار یا تذکر (هشدار) به بازیکن درباره رعایت قوانین؛ پیام داور به بازیکنان و عوامل اجرا.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

آقای کریمیان مربی تیم فوتسال است، او در حین مسابقه متوجه می‌شود که یکی از بازیکنان به توصیه‌های او عمل نمی‌کند و در نحوه بازی کاملاً خودرأی است. به نظر شما مربی چگونه می‌تواند با استفاده از زبان بدن و با علائم و اشارات خود، رفتار و نحوه بازی این بازیکن را اصلاح کند؟

- با نگاه مستقیم و جدی و ارتباط چشمی بازیکن را متوجه خود کند.
- با اشاره دست و حرکات واضح (اشاره به جایگاه، پاس دادن، بازگشت به دفاع) و بدون عصبانیت، مسیر درست را نشان دهد.
- با حالت بدن قاطع و راست ایستادن در کنار زمین و نشان دادن قاطعیت و آرامش، پیام جدی بودن را برساند.
- در صورت ادامه رفتار، با اشاره تعویض و نشان دادن جای او به نیمکت، تذکر قاطع تری بدهد و پس از بازی مشورت کند.
- از داد و فریاد و حرکات تند دوری کند تا بازیکن و تیم آرامش خود را حفظ کنند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فرزانه از کودکی مانند پسرهای رفتار کرده است، اما اکنون می‌خواهد در جامعه با او همانند یک خانم محترم رفتار شود. او در وسایل نقلیه عمومی، در هنرستان و همچنین در مقابل والدین خود همچون پسرهای می‌نشیند و رفتار می‌کند. به نظر شما در هریک از موقعیت‌های بالا، فرزانه چگونه باید بنشیند و چه رفتاری داشته باشد که بیان‌کننده شخصیت یک بانوی محترم باشد؟

- **وسایل نقلیه عمومی:** با بدن راست و جمع‌وجور، پاها کنار هم و جمع، بدون باز کردن پاها و اشغال جای دیگران، مؤدب و آرام بنشیند و صندلی را در صورت نیاز به سالمندان و بیماران واگذار کند.
- **هنرستان:** صاف و راست و بدون لم دادن و پا دراز کردن بنشیند، آرام و باوقار راه برود، با صدای ملایم صحبت کند و با لبخند و ادب با هنرآموزان و دوستان رفتار کند.
- **مقابل والدین:** بدون انداختن پا روی پا و دراز کردن پا به سمت آنها، با احترام و لبخند بنشیند، هنگام ورود و برخاستن احترام بگذارد و با لحن مؤدبانه سخن بگوید.
- در همه حال: متانت و حیا، پوشش کامل و مناسب و حرکات آرام نشان‌دهنده شخصیت بانوی محترم است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

راضیه با یکی از هم‌سالان هنرستان در مسیر برگشت از هنرستان تا خانه دوست شده است. راضیه در ابتدای آشنایی سؤالاتی را از قبیل چند سال داری؟ اهل کجا هستی؟ چند تا خواهر و برادر داری؟ شغل پدرت چیست؟ شغل مادرت چیست؟ و خانه شما در کدام خیابان است؟ از او می‌پرسد.
به نظر شما برای آشنایی و ارتباط با دیگران تا چه اندازه باید وارد حریم شخصی افراد شد؟

در آغاز آشنایی باید به حریم شخصی دیگران احترام گذاشت و فقط در حوزه عمومی و کاری (مانند نام، رشته، علاقه‌مندی‌ها و موضوعات درسی) گفت‌وگو کرد. پرسیدن سؤالاتی درباره شغل والدین، نشانی دقیق خانه و اطلاعات خانوادگی در ابتدای آشنایی ورود به حوزه صمیمی یا اختصاصی طرف مقابل است و ممکن است موجب ناراحتی و بی‌اعتمادی او شود. هرچه رابطه صمیمی‌تر و عمیق‌تر شود و فرد خود تمایل نشان دهد، می‌توان به تدریج و با اجازه و رضایت او وارد حوزه‌های نزدیک‌تر شد. همچنین هر انسان نیز حق دارد از دادن اطلاعاتی که تمایل ندارد خودداری کند. بنابراین رفتار راضیه در آغاز آشنایی مناسب نبود.

سحر می‌خواهد مطلبی را در خصوص شیوه صحیح تربیت کودکان در یک مجله چاپ کند. به همین منظور وارد دفتر مجله می‌شود و می‌خواهد با سردبیر درباره چاپ مطلب خود در مجله صحبت کند. هدف او فقط این است که به هر طریقی مطلبش در مجله چاپ شود و به مسائل پیرامون آن توجهی ندارد.
رفتار سحر را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ به نظر شما او برای اینکه بتواند در درازمدت نیز با این مجله همکاری کند چه مواردی را باید مدنظر قرار دهد؟

رفتار سحر مناسب نیست؛ او فقط به منافع خودش (برد خودش) فکر می‌کند و به منافع سردبیر و مجله و رابطه آینده توجه ندارد؛ چنین مذاکره‌ای به صورت «برد - باخت» است و ممکن است موجب بی‌اعتمادی و قطع همکاری شود. برای همکاری درازمدت او باید:

- به منافع و نیازهای مجله و مخاطبان آن (مثلاً کیفیت، سیاست‌ها و موضوعات موردنیاز) توجه کند.
- ادب و احترام را رعایت کند و سیاست‌ها و ارزش‌های مجله را بشناسد.
- مطلبی با کیفیت و مطابق معیارهای مجله ارائه دهد و پیشنهاد اصلاح و انعطاف‌پذیری نشان دهد.
- به توافقی «برد - برد» بیندیشد که برای هر دو طرف سودمند باشد و رابطه کاری را حفظ کند.

دو شرکت قصد دارند برای رسیدن به توافق درباره یک معامله و نحوه حمل و نقل محصول و توزیع آن مذاکره کنند. شرکت اول می‌خواهد محصول را حداکثر تا دو روز آینده در شهر خود تحویل بگیرد و شرکت دوم

نمی‌تواند کل هزینه حمل و نقل را پرداخت کند. از طرف دیگر هر دو شرکت برای توزیع محصول با کمبود وسیله نقلیه روبه‌رو هستند.

به گروه‌های شش نفره تقسیم شوید. سه نفر به نمایندگی شرکت «الف» و سه نفر دیگر به نمایندگی شرکت «ب». در خصوص موضوعات گفته‌شده مذاکره کنید. نتایج مذاکره هر گروه را اعلام نمایید و گروهی که بهترین راه حل را ارائه داده است مشخص کنید. همچنین مواردی را که باعث شده است به توافق دو جانبه برسند، یادداشت کنید. ضمناً در مذاکره بین گروه‌ها، کدام یک از چهار توصیه مهم در مذاکره (نمودار ۲-۲۷) نادیده گرفته شده و مورد توجه قرار نگرفته است؟

نمونه راه حل برد - برد: شرکت «ب» محصول را در دو مرحله تحویل می‌دهد (بخشی را تا دو روز دیگر و بقیه را چند روز بعد)؛ هزینه حمل و نقل میان دو شرکت تقسیم می‌شود؛ وسایل نقلیه به صورت مشترک یا اجاره‌ای تأمین می‌شود تا کمبود جبران شود.

عوامل رسیدن به توافق: تمرکز بر منافع (نه مواضع)، انعطاف‌پذیری، ارائه چند راه حل، احترام به طرف مقابل و استفاده از معیارهای منصفانه مانند تقسیم عادلانه هزینه.

توصیه‌های نادیده گرفته شده: ممکن است گروهی که به توافق نرسیده، بر مواضع خود اصرار کرده (تمرکز بر منافع نادیده مانده) یا چند گزینه ارائه نکرده (توجه به حق انتخاب‌ها) یا برای ادعاهای خود معیار و دلیل نیاورده باشد.

این فعالیت عملی و نتیجه‌اش وابسته به گروه‌هاست؛ این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۱۹۵

۳۵

باشگاه ورزشی رد برای اجرای مسابقات با باشگاه ورزشی شهاب، لازم است که تیم‌های خود را به آن باشگاه معرفی کند. لذا از باشگاه شهاب درخواست قرار ملاقات می‌کند و باشگاه شهاب نیز قرار ملاقات را تنظیم می‌کند. اکنون باشگاه ورزشی رد باید افرادی را برای بحث و مذاکره در خصوص تیم‌ها به جلسه موردنظر اعزام کند.

توشه ای برای موفقیت

به نظر شما باشگاه رد برای اینکه بتواند در اولین جلسه ملاقات، تیم‌های خود را معرفی کند چه فرد یا افرادی را باید انتخاب و اعزام نماید و آنها چه نکاتی را باید در مذاکره رعایت کنند؟

باشگاه رد باید افرادی را بفرستد که شناخت کامل از تیم‌ها دارند و مهارت مذاکره و ارتباط مؤثر دارند، مانند مدیر باشگاه، مربی یا سرمربی تیم‌ها و نماینده حقوقی/مسئول امور ورزشی (ترجیحاً به صورت گروهی تا فشار روانی کمتر شود). نکات لازم:

- با اطلاعات کافی و آمادگی قبلی بروند (عنصر اطلاعات).
- ادب و احترام و آراستگی ظاهر و رفتار را رعایت کنند و به فرهنگ و ارزش‌های باشگاه شهاب احترام بگذارند.

- بر منافع مشترک تمرکز کنند و نشان دهند که به منافع باشگاه شهاب هم توجه دارند.
- با زبان بدن مناسب (ارتباط چشمی، لبخند، نشستن صاف) و فن بیان خوب سخن بگویند، سؤال طرح کنند و به سخنان آنها خوب گوش دهند.
- برای توافق دوطرفه (برد - برد) راه حل های مختلف پیشنهاد دهند و وعده غیرواقعی ندهند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۱۹۶

۳۶

سازمان محیط زیست برای کاهش آلودگی در کلان شهرها با سازمان کنترل ترافیک شهری وارد مرحله مذاکره شده است. به نظر شما هدف از اجرای این مذاکره چیست؟ اگر شما عضوی از گروه های طرف مذاکره بودید چه موضوعاتی را مطرح می کردید؟ پیشنهادهای خود را بیان کنید.

هدف: رسیدن به توافقی برد - برد برای کاهش آلودگی هوا و حفظ سلامت مردم در عین حفظ روانی ترافیک و رفت و آمد شهری.

موضوعات و پیشنهادات:

- گسترش حمل و نقل عمومی و تشویق مردم به استفاده بیشتر از آن (مترو، اتوبوس).
- کنترل معاینه فنی خودروها و کاهش خودروهای فرسوده و آلاینده.
- طرح های محدودیت تردد در روزهای آلودگی و مدیریت زمان بندی چراغ ها برای کاهش توقف و دود.
- ایجاد مسیرهای ویژه دوچرخه و پیاده و تشویق به استفاده از خودروهای برقی و کم مصرف.
- فرهنگ سازی و اطلاع رسانی عمومی.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۱۹۶

۳۷

فرزندى به پدر و مادر خود مى گوید بی انگیزه است و دیگر حوصله زندگى، درس و مدرسه را ندارد. پدر خشمگین مى شود و در جواب مى گوید: من و مادرت بهترین زندگى را برای تو فراهم کرده ایم. امکانات خوب، خانواده خوب و ... چرا ناشکری مى کنی؟ تو واقعاً قدرشناس نیستی!
به نظر شما این برخورد پدر، انگیزه را به فرزند برمی گرداند و او را قانع مى کند؟ شما چه رفتاری را برای برخورد با اینگونه موارد پیشنهاد مى دهید؟

خیر؛ این برخورد نه تنها انگیزه را برنمی گرداند بلکه فرزند را بیشتر ناراحت مى کند؛ زیرا پدر به جای گوش دادن به مشکل او، قضاوت و سرزنش کرده و بر ارزش ها و احساسات فرزند توجه نکرده است (مذاکره به شکل برد - باخت). رفتار پیشنهادی:

- با آرامش و بدون عصبانیت و با زبان بدن مهربان (ارتباط چشمی، لبخند ملایم) به فرزند گوش دهیم.

- از او بپرسیم چه چیزی باعث بی‌انگیزگی شده است (سؤال طرح کردن بهتر از حرف زدن است).
- احساسات او را بپذیریم و او را سرزنش نکنیم.
- با هم راه‌حل‌های مختلف را بررسی کنیم و با هدف‌گذاری، مشورت با مشاور و فعالیت‌های مورد علاقه، انگیزه را بازگردانیم.

فعالیت کلاسی ۱

صفحه ۱۹۸

۳۸

یک شرکت در زمینه تولید مواد غذایی فعالیت می‌کند. این شرکت قصد دارد محصولات خود را به چند منطقه صادر کند. به همین منظور با یک شرکت حمل‌ونقل وارد مذاکره می‌شود. به نظر شما این شرکت برای اینکه بتواند محصولات خود را درست و صحیح به مناطق مختلف ارسال کند در بستن قرارداد با شرکت حمل‌ونقل به چه مواردی باید توجه کند؟

- آشنایی با فرهنگ، قوانین و آداب مناطق مقصد و ویژگی‌های شرکت حمل‌ونقل (مانند عادات غذایی و ملاحظات دینی و صنفی).
- نوع وسیله حمل (مثلاً یخچالی یا مجهز به سردخانه برای مواد غذایی) و رعایت اصول بهداشتی و ایمنی.
- زمان‌بندی تحویل، مسیرها، هزینه‌ها، بیمه بار و مسئولیت خسارت و تأخیر.
- سابقه و اعتبار شرکت حمل‌ونقل و توانایی آن در رساندن سالم و به‌موقع کالا.
- موارد قانونی، گمرکی و مجوزهای لازم برای صادرات و نوشتن همه شرایط در قرارداد کتبی.

فعالیت کلاسی ۲

صفحه ۱۹۹

۳۹

یک شرکت حسابرسی، مذاکرات خود را با شرکت «الف» برای انجام دادن امور حسابرسی در هتل برگزار می‌کند. محل مذاکره شرکت حسابرسی کدامیک از انواع محل‌های مذاکره است؟ به نظر شما چرا جلسه مذاکره در مکان یکی از طرفین تشکیل نشده است؟ انتخاب محل این نوع مذاکره چه معایب و چه مزایایی می‌تواند داشته باشد؟

نوع محل: مکان بی‌طرف.

دلیل: برای اینکه هیچ‌یک از دو طرف احساس برتری یا نگرانی نکند، بر محیط مسلط نباشد و جلسه با بی‌طرفی و اعتماد بیشتر برگزار شود (به‌ویژه در حسابرسی که استقلال و بی‌طرفی اهمیت دارد).

مزایا و معایب مکان بی‌طرف

مزایا	معایب
تعادل قدرت میان دو طرف و احساس برابری	هزینه اجاره و رفت و آمد
کاهش فشار روانی و دور بودن از محیط کار و حواشی	نبود دسترسی سریع به اسناد و مشاور و مافوق
مناسب برای زمانی که طرفین بر مکان توافق ندارند	احتمال ناآشنایی با محیط و مشکلات فنی و سمعی و بصری

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۱۹۹

۴۰

در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید: - هر کدام از گروه‌ها در دو طرف مذاکره قرار گیرند و یکی از موضوعات را انتخاب و درباره آن مذاکره کنند. - مدت زمان مذاکره هر گروه در کلاس پنج دقیقه است. - مهارت‌های مذاکره را در نظر بگیرید و آنها را ثبت کنید. - در پایان، بهترین گروه مذاکره‌کننده انتخاب شود و دلایل انتخاب نیز اعلام گردد.

گروه دو نفره: - گفت‌وگوی بازیکن با مدیرعامل باشگاه بر سر مبلغ قرارداد؛ - مصاحبه استخدامی حسابدار با فرد مصاحبه‌گر؛ - مصاحبه استخدامی مربی مهدکودک با مدیر مهدکودک. گروه چهارنفره: - جلسه گفت‌وگوی اعضای شورای هنرجویان با شورای هنرستان؛ - موضوع آلودگی هوا با حضور سازمان محیط زیست و سازمان تاکسیرانی.

این فعالیت اجرایی است و نتیجه نوشتنی ثابت ندارد. مهارت‌هایی که باید در مذاکره ثبت شود:

- آشنایی با فرهنگ و ویژگی‌های طرف مقابل.
 - انتخاب محل مناسب مذاکره.
 - برقراری ارتباط مؤثر و گوش دادن فعال.
 - رعایت ادب و احترام.
 - استفاده از زبان بدن مناسب.
 - حفظ آراستگی ظاهر و رفتار.
 - فن بیان و سخنرانی (سخن گفتن رسا و روشن).
- معیار انتخاب بهترین گروه: داشتن آمادگی و اطلاعات، رعایت ادب، توجه به منافع هر دو طرف، استدلال با دلیل، زبان بدن مناسب و رسیدن به توافق برد - برد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

مذاکره‌ای را در یک فیلم یا در یک جلسه مذاکره ببینید و بشنوید و روند مذاکره را از جهات مختلف مورد بررسی و تحلیل قرار دهید. سپس بیان کنید در موفقیت‌آمیز بودن یا نبودن آن مذاکره چه عواملی مؤثر بوده‌اند؟

نمونه تحلیل: در یک مذاکره موفق، طرفین با آمادگی و اطلاعات کافی آمده بودند، ادب و احترام را رعایت کردند، به منافع یکدیگر توجه کردند (نه فقط مواضع)، چند راه‌حل پیشنهاد شد و با معیارهای منصفانه به توافق برد - برد رسیدند؛ زبان بدن آنها (ارتباط چشمی، لبخند، نشستن صاف) و مکان مناسب نیز مؤثر بود. در مذاکره ناموفق، عواملی مانند بی‌احترامی، پافشاری بر مواضع، نبود اطلاعات و آمادگی، تحمیل نظر، عجله و وعده‌های غیرواقعی و بروز خشم نقش داشتند.

این فعالیت وابسته به فیلم یا جلسه انتخابی است؛ این جواب ممکن است دقیق نباشد.

یک شرکت نرم‌افزاری قصد دارد یکی از نرم‌افزارهای خود را که در مورد طراحی فضاهای ورزشی است به یک باشگاه ورزشی بفروشد. سجاد مسئول بازاریابی و مذاکره برای فروش این نرم‌افزار است. به نظر شما این بازاریاب چه نکاتی را باید در زمان مذاکره در نظر داشته باشد تا بتواند مدیر باشگاه ورزشی را به خرید این نرم‌افزار متقاعد سازد؟

- قبل از مذاکره درباره باشگاه، نیازها و فرهنگ آن اطلاعات کافی جمع‌آوری کند و آمادگی کامل داشته باشد.
- با ظاهر آراسته و رفتار مؤدبانه حاضر شود، ادب و احترام را رعایت کند و از زبان بدن مناسب (ارتباط چشمی، لبخند، نشستن صاف) استفاده کند.
- بر منافع مدیر باشگاه (صرفه‌جویی در هزینه و وقت، بهبود طراحی فضاها) تمرکز کند، نه فقط فروش خودش.
- فواید نرم‌افزار را با دلیل و مدرک و نمونه (مثلاً نمایش) توضیح دهد و سؤال بپرسد و خوب گوش دهد.
- پیشنهادهای را با زبانی قاطع و رسا و با هیجان کم بیان کند و وعده‌های غیرواقعی ندهد.
- برای تصمیم‌گیری درباره پیشنهادهای جدید فرصت بخواهد و در پایان به توافق برد - برد برسد.

نبایدهایی را که باید از قبل و در حین یک مذاکره خوب رعایت کرد در جدول زیر بنویسید.

۱- بدون اطلاعات کافی و آمادگی قبلی مذاکره نکنید. ۲- به طرف مقابل چیزی تحمیل نکنید. ۳- به طرف مقابل بی‌احترامی نکنید. ۴- به حواشی مذاکره نپردازید. ۵- بهانه به دست طرف مقابل ندهید. ۶- تا ۱۰- (تکمیل شود)

۱. بدون اطلاعات کافی و آمادگی قبلی مذاکره نکنید.
۲. به طرف مقابل چیزی تحمیل نکنید.
۳. به طرف مقابل بی‌احترامی نکنید.
۴. به حواشی مذاکره نپردازید.
۵. بهانه به دست طرف مقابل ندهید.
۶. در تنگنای وقت مذاکره نکنید و اجازه ندهید طرف مقابل احساس کند شما عجله دارید.
۷. قدرت مذاکره را به طرف مقابل واگذار نکنید.
۸. وعده‌های عجیب و غیرواقعی ندهید و انتظار طرف مقابل را بالا نبرید.
۹. به فرهنگ، قومیت و ارزش‌های دینی و ملی طرف مقابل توهین نکنید.
۱۰. تا زمانی که مطلبی برای گفتن ندارید صحبت نکنید و هنگام عصبانیت تصمیم نگیرید.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

این فایل توسط سایت ایران توشه تهیه شده است.

irantooshe.ir



فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۲۰۱

۴۴

متناسب با رشته خود شیوه صحیح مذاکره اصولی را در موارد زیر بیان کنید.
- مدیر آژانس هواپیمایی می‌خواهد با شرکت حمل و نقل هوایی وارد مذاکره شود. - مدیر مهدکودک می‌خواهد با مدیر استخر وارد مذاکره شود. - فردی برای بستن قرارداد با شرکت حسابداری وارد مذاکره می‌شود. - ورزشکاری برای بستن قرارداد با مدیرعامل باشگاه وارد مذاکره می‌شود.

در هر چهار مورد باید چهار توصیه مذاکره اصولی رعایت شود: ۱) توجه به ارزش‌ها و فرهنگ اشخاص (جدا کردن افراد از مسئله)، ۲) تمرکز بر منافع نه مواضع، ۳) توجه به حق انتخاب‌ها (ارائه چند راه‌حل)، ۴) توجه به معیارها و موازین (دلیل آوردن). به علاوه آمادگی و اطلاعات قبلی، ادب، زبان بدن مناسب و انتخاب مکان مناسب لازم است.

شیوه مذاکره اصولی در هر موقعیت

موقعیت	شیوه صحیح
مدیر آژانس هواپیمایی با شرکت حمل و نقل هوایی	با اطلاعات قیمت و ظرفیت پروازها آماده شود، بر منافع مشترک (فروش بیشتر بلیت و پرواز پرمسافر) تمرکز کند، درباره تخفیف و تعداد صندلی گزینه‌های مختلف پیشنهاد دهد و بر اساس معیار قیمت بازار توافق کند.
مدیر مهدکودک با مدیر استخر	نیاز کودکان و ایمنی و بهداشت را توضیح دهد، ساعات و قیمت مناسب را با گزینه‌های مختلف (ساعات‌های خلوت، گروه‌های کوچک) پیشنهاد دهد، به منافع استخر نیز توجه کند و با معیار نرخ‌های رایج و ضوابط ایمنی توافق کند.
فردی که با شرکت حسابداری می‌بندد	نیازها و حجم کار را روشن بیان کند، درباره دامنۀ خدمات، هزینه و زمان‌بندی توافق کند، گزینه‌های مختلف را بسنجد و با معیار تعرفه‌های رایج و قانونی توافق کند.
ورزشکار با مدیرعامل باشگاه	با اطلاعات و سوابق خود و دلیل و مدرک وارد شود، بر منافع مشترک (موفقیت تیم و آسایش ورزشکار) تمرکز کند، گزینه‌های مختلف درباره مبلغ و مدت قرارداد پیشنهاد دهد و با معیارهای منصفانه (قراردادهای مشابه) توافق کند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت غیرکالسی پایانی

صفحه ۲۰۲

۴۵

برای اصلاح رابطه خود با خدا، با مردم و با طبیعت چه اقداماتی داشته‌اید یا خواهید داشت؟ سعی کنید اقدامات خود را در این چهار عرصه ارتباطی مانند نمونه زیر به طور روزانه و به تفکیک در دفترچه‌ای یادداشت کنید و هر چند وقت یک بار آنها را برای خود مرور کنید و موارد جدید را بر آنها بیفزایید و در پایان هر ماه به خود از ۱ تا ۲۰ نمره بدهید. در پایان هر سال مجدداً خود را ارزیابی کنید. این اقدام را برای سال‌های بعد نیز تکرار کنید و این دفترچه عملکردی را به عنوان یک عهد و پیمان، نزد خود نگه دارید و با توجه به کسب آگاهی‌های جدید، آن را کامل تر کنید. یک نام زیبا نیز برای این دفترچه انتخاب کنید. (نمونه‌های کتاب برای هر چهار عرصه آمده و جای چند مورد خالی است؛ عهدنامه: این عهدنامه را با دل نوشته‌های خود کامل کنید.)

نام پیشنهادی دفترچه: «عهد و پیمان من».

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خویش (موارد تکمیلی):

- هر روز زمانی را برای مطالعه و یادگیری مهارت‌های رشته خود اختصاص می‌دهم.
- خواب و تغذیه سالم و منظم دارم و برای کارهایم برنامه‌ریزی می‌کنم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خدا (موارد تکمیلی):

- هر روز مقداری قرآن می‌خوانم و در معنای آن تفکر می‌کنم.

○ از گناه و کارهایی که موجب ناخشنودی خداوند است پرهیز می‌کنم و هنگام اشتباه توبه می‌کنم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با دیگران (موارد تکمیلی):

○ با همکلاسی‌ها و دوستان با ادب و خوش‌رویی رفتار می‌کنم و غیبت و تمسخر نمی‌کنم.

○ به نیازمندان و همسایگان کمک می‌کنم و به حریم شخصی دیگران احترام می‌گذارم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با طبیعت (موارد تکمیلی):

○ از وسایل و انرژی (برق، آب، گاز) اسراف نمی‌کنم و زباله‌ها را تفکیک می‌کنم.

○ از حیوانات و گیاهان مراقبت می‌کنم و آنها را آزار نمی‌دهم.

دل‌نویسه نمونه برای عهدنامه: «خداوندا، به من توفیق بده که در تمام عمر بر عهدم با تو استوار بمانم و همواره کارهایم برای رضای تو و خدمت به بندگانت باشد.»

این پاسخ نمونه است و بسته به تجربه شخصی هر هنرجو متفاوت است؛ این جواب ممکن است دقیق نباشد.

