

با ایران توشه
یک قدم جلوتر
باش!



کنکور

آزمون های آزمایشی

گام به گام

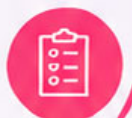
جزوه و نمونه سوال



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

پاسخ فعالیت‌ها و پرسش‌های کتاب

پایه دهم · دوره دوم متوسطه · گروه خدمات

شامل پاسخ فعالیت‌ها، پژوهش‌ها، کارهای گروهی و پرسش‌های کتاب

تهیه شده در ایران توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

فهرست فصل‌ها

۱ فصل اول — اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط ۴

۲ فصل دوم — ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی ۱۲

۳ فصل سوم — ارتباط مؤثر با خدا، خلقت و جامعه ۳۱

۴ فصل چهارم — ارتباط مؤثر در کسب و کار ۶۰

۵ فصل پنجم — اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره ۷۶



گام به گام ارتباط مؤثر پایه دهم - فصل اول

اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط

فهرست

۱	صفحه ۰۶ فعالیت کلاسی ۲ — تعیین پیام	۵
۲	صفحه ۰۶ فعالیت کلاسی ۱ — تعیین فرستنده	۵
۳	صفحه ۰۶ فعالیت غیرکلاسی ۱ — پیام‌های رزمندگان و شهدا	۵
۴	صفحه ۰۷ فعالیت کلاسی ۳ — تعیین رمز پیام	۶
۵	صفحه ۰۷ فعالیت کلاسی ۴ — تعیین مسیر ارتباطی	۶
۶	صفحه ۰۷ فعالیت کلاسی ۵ — تعیین گیرنده	۷
۷	صفحه ۰۸ فعالیت کلاسی ۶ — رمزگشایی پیام	۷
۸	صفحه ۰۸ فعالیت کلاسی ۷ — تعیین بازخورد	۷
۹	صفحه ۰۸ فعالیت کلاسی ۸ — تعیین اختلال	۸
۱۰	صفحه ۰۹ فعالیت کلاسی ۱۰ — تعیین عناصر ارتباط در گفت‌وگوی گروهی	۸
۱۱	صفحه ۰۹ فعالیت کلاسی ۹ — عناصر ارتباطی موقعیت هواپیما	۹
۱۲	صفحه ۰۹ فعالیت کلاسی ۱۱ — زمان خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن	۱۰

در موارد زیر «پیام» را مشخص کنید:

- ۱- حامد به هنرآموز خود گفت من به ورزش فوتبال علاقه دارم.
- ۲- مهماندار هواپیما به مسافران می گوید کمربندهای خود را ببندید.

پیام همان چیزی است که فرستنده می خواهد به گیرنده منتقل کند.

۱. پیام: علاقه حامد به ورزش فوتبال.
۲. پیام: لزوم بستن کمربندهای ایمنی توسط مسافران.

در موارد زیر «فرستنده» پیام را مشخص کنید:

- ۱- حسابدار وارد اتاق مدیر می شود و به او سلام می کند.
- ۲- مربی مهدکودک برای کودکان شعر می خواند.

فرستنده کسی است که پیام را تولید می کند و برای دیگری می فرستد.

۱. فرستنده: حسابدار (پیام او سلام و احترام به مدیر است).
۲. فرستنده: مربی مهدکودک (گیرنده پیام کودکان اند).

توشه ای برای موفقیت

- ۱- با مراجعه به سایت های اینترنتی مربوط به دوران دفاع مقدس، ده مورد از تصاویر رزمندگان اسلام را که بر کوله پشتی یا پیشانی بندهای خود، دل نوشته هایی به عنوان «پیام» از خود به یادگار گذاشته اند تهیه نمایید.
- ۲- با مراجعه به سایت بنیاد شهید و امور ایثارگران و جانبازان، ده مورد از «پیام» های شهیدان دوران دفاع مقدس را که در وصیت نامه های خود بر آن تأکید داشته اند تهیه نمایید.

این فعالیت جست و جوی اینترنتی است؛ نمونه هایی از مضمون های رایج این پیام ها در زیر آمده است.
هنرجو باید تصاویر و متن ها را خود جمع آوری کند.

نمونه پیام‌های نوشته‌شده بر کوله‌پشتی و پیشانی‌بند:

- «یا حسین (ع)»، «یا زهرا (س)» و «یا مهدی (عج)»: توسل و دلبستگی به اهل بیت (ع)
- «لیبیک یا خمینی»: وفاداری به رهبری
- «ما آمده‌ایم تا بمانیم و از اسلام دفاع کنیم»: ایستادگی و استقامت
- «شهادت آرزوی ماست»: ایثار و شوق شهادت
- نوشته‌هایی درباره‌ی دفاع از وطن، ناموس و دین، و دعا برای پیروزی رزمندگان

نمونه پیام‌های وصیت‌نامه‌ها:

- پیروی از ولایت و پشتیبانی از رهبری
- حفظ حجاب و عفت و پایبندی به نماز و دین
- حفظ وحدت و اتحاد و پرهیز از تفرقه
- خدمت به مردم و پاسداری از خون شهیدان
- صبر خانواده‌ها و ادامه‌ی راه شهدا
- توصیه به صداقت، اخلاق و حق‌مداری

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۷

۴

در موارد زیر «رمز» پیام را مشخص کنید:

۱- داور از هر دو کشتی‌گیر می‌خواهد با حرکات دست به یکدیگر احترام بگذارند.

۲- راننده‌ی اتوبوس به همکار خود «خدا قوت» می‌گوید.

رمز، همان نشانه‌ها و نمادهایی (کلمه، حرکت، علامت) است که پیام در قالب آن‌ها درمی‌آید.

- ۱. رمز: حرکات دست (زبان بدن) که نشانه‌ی احترام است.
- ۲. رمز: عبارت گفتاری «خدا قوت» که نشانه‌ی تشکر و دل‌گرمی است.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۷

۵

در موارد زیر «مسیر ارتباطی» پیام را مشخص کنید:

۱- راننده در خیابان، تابلوی «آهسته برانید» را می‌بیند.

۲- رامین نامه استعفاي خود را برای سرپرست حسابرسی ارسال می‌کند.

مسیر ارتباطی ابزار و وسیله‌ای است که پیام از آن عبور می‌کند.

۱. مسیر ارتباطی: تابلوی راهنمایی و رانندگی (نوشته و علامت).
۲. مسیر ارتباطی: نامه (نوشتاری)؛ مثلاً از راه پست یا پست الکترونیک.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۷

۶

در موارد زیر «گیرنده» پیام را مشخص کنید:

- ۱- خانم سعیدی قبل از رساندن کودکش به مهدکودک، او را می‌بوسد.
- ۲- مربی به اعضای تیم می‌گوید نیم ساعت نرمش کنید.

گیرنده کسی است که پیام را دریافت می‌کند و رفتارش تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد.

۱. گیرنده: کودک خانم سعیدی.
۲. گیرنده: اعضای تیم.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۸

۷

در موارد زیر پیام را «رمزگشایی» کنید:

- ۱- مربی فوتسال یکی از بازیکنان را از زمین بیرون می‌کشد.
- ۲- حسابدار شرکت نتوانست کارش را تمام کند، مدیر به او می‌گوید خسته نباشید.

رمزگشایی یعنی درک معنا و مفهومی که پشت نشانه دریافت شده قرار دارد.

۱. مربی می‌خواهد بازیکن را تعویض کند؛ زیرا ممکن است عملکرد او مناسب نبوده یا نیاز به استراحت دارد و بازیکن دیگری باید جای او بازی کند.
۲. مدیر می‌خواهد از تلاش حسابدار قدردانی کند و به او بفهماند که کار را درک می‌کند؛ پس می‌تواند ادامه آن را فردا انجام دهد.

فعالیت کلاسی ۷

صفحه ۸

۸

در موارد زیر «بازخورد» پیام را مشخص کنید:

- ۱- مربی مهدکودک با کودک بازی می‌کند و او به مربی لبخند می‌زند.

۲- راننده در حال رانندگی برای عابر پیاده می‌ایستد و عابر پیاده برای او دست تکان می‌دهد.

بازخورد واکنشی است که گیرنده پس از دریافت پیام به فرستنده نشان می‌دهد.

۱. بازخورد: لبخند زدن کودک.
۲. بازخورد: دست تکان دادن عابر پیاده (نشانه تشکر).

فعالیت کلاسی ۸

صفحه ۸

۹

در موارد زیر «اختلال» در پیام را مشخص کنید:

- ۱- ورزشکار برای عضویت در تیم هندبال با مربی قرار دارد، ولی به دلیل ترافیک دیر می‌رسد.
- ۲- کارمند خسته است و سرپرست حسابداری به او می‌گوید دیگر می‌توانید بروید و حسن ناراحت می‌شود.

اختلال هر عاملی است که در ارسال یا دریافت پیام خلل ایجاد کند و پیام را تحریف کند.

۱. اختلال: ترافیک؛ یعنی عامل بیرونی که مانع رسیدن به موقع و انتقال پیام شده است.
۲. اختلال: خستگی و حالت روحی حسن؛ او جمله سرپرست را به جای اجازه استراحت، به صورت بی‌احترامی یا اخراج برداشت کرده و ناراحت شده است (اختلال در رمزگشایی).

فعالیت کلاسی ۱۰

صفحه ۹

۱۰

در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:

- ۱- موضوعی را آزادانه انتخاب کنید.
- ۲- در مورد آن موضوع با یکدیگر ارتباط برقرار کنید.
- ۳- عناصر ارتباط را در گفت‌وگو مشخص کنید و نتیجه را در کلاس درس ارائه دهید.

نمونه: موضوع گفت‌وگو: «مسابقه فوتبال دیروز»؛ یکی از اعضا (علی) به دوستش (رضا) می‌گوید: «دیروز بازی خیلی جذاب بود.»

عناصر ارتباط در گفت‌وگو

عنصر	مصادق در نمونه
فرستنده	علی
پیام	جذاب بودن بازی دیروز
رمزگذاری	تبدیل نظر علی به جمله گفتاری و لحن شاد
مسیر ارتباطی	گفتار حضوری (صدا)
گیرنده	رضا
رمزگشایی	درک جمله علی توسط رضا
بازخورد	رضا می‌گوید: «بله، گل آخر عالی بود!»
اختلال	سر و صدای کلاس

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۹

صفحه ۹

۱۱

عناصر ارتباطی موقعیت زیر را مشخص کنید.

هواپیمایی به مقصدی در حرکت بود که ناگهان به دلیل شرایط نامناسب جوی به مبدأ برگشت. شرایط عجیبی در هواپیما شکل گرفت. یکی از خانم‌ها که بسیار ناراحت بود، شروع کرد به اعتراض و توهین به مهماندار و یک مرتبه صدایش را بالا برد و گفت شما همان‌جا در فرودگاه می‌گفتید که دید ندارید و پرواز انجام نمی‌شود. در این لحظه همه منتظر نحوه برخورد مهماندار بودند، شاید همه فکر می‌کردند که مهماندار... اما وی با چهره‌ای مهربان و مؤدب از خانم عذرخواهی کرد و گفت: من واقعاً متأسفم که این اتفاق افتاده است. سپس توضیح داد: مسلماً ما دوست داریم شما سالم به مقصدتان برسید. اینجا جان شما برای ما خیلی مهم‌تر است تا موضوعات دیگر. او به یکی از مهمانداران اشاره کرد که برای ایشان آب بیاورد. به ایشان آب داد و با صبوری مراحل فرود را به‌طور کامل شرح داد و همه گوش کردند، اوضاع آرام شد. آن خانم که آرام شده بود، از مهماندار عذرخواهی کرد.

عناصر ارتباط در موقعیت هواپیما

عنصر	مصادق در داستان
فرستنده	ابتدا خانم مسافر (پیام اعتراض)، سپس مهماندار (پیام عذرخواهی و توضیح)
پیام	اعتراض به برگشت هواپیما؛ سپس عذرخواهی مهماندار، اهمیت جان مسافران و شرح مراحل فرود
رمزگذاری	تبدیل نارضایتی و عصبانیت به کلمات و صدای بلند؛ و تبدیل احترام و همدلی مهماندار به کلمات مؤدبانه، چهرهٔ مهربان و آب دادن
مسیر ارتباطی	گفتار حضوری، به همراه چهره و حرکات بدن
گیرنده	ابتدا مهماندار، سپس خانم مسافر و دیگر مسافران
رمزگشایی	مهماندار نارضایتی و نگرانی خانم را درک کرد؛ خانم نیز صداقت و احترام مهماندار را درک کرد
بازخورد	عذرخواهی و توضیح مهماندار در برابر اعتراض خانم؛ آرام شدن او و عذرخواهی اش از مهماندار
اختلال	شرایط نامناسب جوی، نگرانی و عصبانیت خانم، فضای پرتنش هواپیما

فعالیت کلاسی ۱۱

صفحه ۹

۱۲

موارد زیر را انجام دهید:

- ۱- کاغذ را به چهار قسمت تقسیم کنید و در هر قسمت یکی از موارد خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن را بنویسید.
- ۲- زمانی را که برای هر یک از این فعالیت‌ها در روز اختصاص می‌دهید یادداشت کنید.
- ۳- بیشترین زمانی را که صرف هر یک از این فعالیت‌ها (خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن) می‌شود تعیین کنید.
- ۴- از مدت زمانی که صرف ارتباط با دیگران می‌کنید چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟
- ۵- نتایج خود را با دیگران مقایسه کنید و نتیجه‌گیری خود را بنویسید.

نمونه پاسخ (زمان‌ها تقریبی و شخصی‌اند):

زمان اختصاص یافته در یک روز

فعالیت	زمان تقریبی در روز
خواندن	۱ ساعت
نوشتن	۳۰ دقیقه
صحبت کردن	۳ ساعت
گوش کردن	۴ ساعت

۱. بیشترین زمان مربوط به «گوش کردن» و پس از آن «صحبت کردن» است.
۲. نتیجه: بخش بزرگی از روز ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و بیشتر ارتباط‌ها گفتاری و شنیداری‌اند؛ پس تقویت مهارت گوش دادن و سخن گفتن اهمیت زیادی دارد.
۳. با مقایسه با دیگران، می‌بینیم افراد بسته به شغل و علاقه، زمان‌های متفاوتی دارند؛ ولی در همه آن‌ها «گوش کردن» و «صحبت کردن» از «خواندن» و «نوشتن» بیشتر است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.



گام به گام ارتباط مؤثر پایه دهم - فصل دوم

ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی

فهرست

۱۳	صفحه ۳۶ . فعالیت کلاسی ۱ - درس ۶ - سبک منفعلانه شیرین	۱۵
۱۴	صفحه ۳۷ . فعالیت کلاسی ۲ - درس ۶ - نمایش سبک منفعلانه	۱۵
۱۵	صفحه ۳۷ . فعالیت کلاسی ۳ - درس ۶ - سبک پرخاشگرانه راننده	۱۵
۱۶	صفحه ۳۸ . فعالیت کلاسی ۴ - درس ۶ - نمایش سبک پرخاشگرانه	۱۶
۱۷	صفحه ۳۸ . فعالیت کلاسی ۵ - درس ۶ - سبک قاطعانه آقای جلیلی	۱۶
۱۸	صفحه ۳۹ . فعالیت کلاسی ۶ - درس ۶ - نمایش سبک قاطعانه	۱۷
۱۹	صفحه ۳۹ . فعالیت کلاسی ۷ - درس ۶ - جدول مقایسه سه سبک	۱۷
۲۰	صفحه ۴۰ . فعالیت کلاسی ۸ - درس ۶ - سه سبک در مهدکودک	۱۸
۲۱	صفحه ۴۰ . فعالیت کلاسی ۹ - درس ۶ - تجربه رفتار قاطعانه	۱۹
۲۲	صفحه ۴۱ . فعالیت کلاسی ۱ - درس ۷ - بوق زدن راننده	۱۹
۲۳	صفحه ۴۲ . فعالیت کلاسی ۲ - درس ۷ - نمایش احساس نسبت به تدریس	۱۹
۲۴	صفحه ۴۲ . فعالیت کلاسی ۳ - درس ۷ - اثر اولین برخورد	۲۰

۲۵	صفحه ۴۳ . فعالیت کلاسی ۴ — درس ۷ - خوش برخوردی	۲۰
۲۶	صفحه ۴۳ . فعالیت کلاسی ۵ — درس ۷ - زمان مناسب	۲۱
۲۷	صفحه ۴۳ . فعالیت کلاسی ۶ — درس ۷ - تعیین خواسته	۲۱
۲۸	صفحه ۴۴ . فعالیت کلاسی ۷ — درس ۷ - مربی و کاپیتان	۲۱
۲۹	صفحه ۴۴ . فعالیت کلاسی ۸ — درس ۷ - موانع ارتباطی (یلدا)	۲۲
۳۰	صفحه ۴۵ . فعالیت کلاسی ۹ — درس ۷ - موانع ارتباطی (بارنامه)	۲۲
۳۱	صفحه ۴۵ . فعالیت کلاسی ۱۰ — درس ۷ - موانع ارتباطی (مربی)	۲۳
۳۲	صفحه ۴۶ . فعالیت غیرکلاسی ۱ — درس ۷ - پل ها و موانع در یک سریال	۲۳
۳۳	صفحه ۴۶ . فعالیت کلاسی ۱۱ — درس ۷ - موانع ارتباطی (آقای داوودی)	۲۳
۳۴	صفحه ۴۷ . فعالیت کلاسی ۱ — درس ۸ - متین و مهارت توجه	۲۴
۳۵	صفحه ۴۸ . فعالیت کلاسی ۲ — درس ۸ - گفت وگو درباره توجه کردن	۲۴
۳۶	صفحه ۴۸ . فعالیت غیرکلاسی ۱ — درس ۸ - توجه به مسیر هنرستان تا خانه	۲۵
۳۷	صفحه ۵۰ . فعالیت کلاسی ۳ — درس ۸ - نمایش گوش دادن	۲۵
۳۸	صفحه ۵۱ . فعالیت کلاسی ۴ — درس ۸ - شنود مؤثر و غیرمؤثر (فرزاد)	۲۶
۳۹	صفحه ۵۱ . بحث و گفت وگو (آیه ۱۷۹ سوره اعراف) — درس ۸ - نتایج بحث درباره آیه	۲۷
۴۰	صفحه ۵۲ . فعالیت کلاسی ۶ — درس ۸ - کمک به ساسان (کمرویی)	۲۸

۴۱ صفحه ۵۳ . فعالیت کلاسی ۷ — درس ۸ - بازسازی رابطه دو دوست ۲۸

۴۲ صفحه ۵۵ . فعالیت غیرکلاسی ۲ — درس ۸ - نوشتن نامه و متن روزنامه ۲۹

۴۳ صفحه ۵۵ . فعالیت کلاسی ۸ — درس ۸ - نوشتن پیام دربارهٔ وظیفهٔ رشته ۳۰



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 منفعلانه شیرین

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

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

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

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

نمونه 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 خواسته دیگری.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

به داستان زیر توجه کنید:

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

راننده دیگر به جای اینکه با لحنی آرام و محترمانه بگوید «من زودتر رسیده بودم، لطفاً نوبت را رعایت کنید»، با صدای بلند فریاد می زند، توهین و تحقیر می کند (مثلاً «مگر کوری؟ نوبت را نمی بینی؟ بی شعور!»)، دست ها را تهدیدآمیز تکان می دهد و بدون توجه به این که شاید راننده از روی غفلت چنین کرده است، فقط می خواهد او را سرزنش و تحقیر کند و برنده شود.

ویژگی ها: بلند بودن صدا، تهدید و تحقیر، بی توجهی به حقوق و احساسات دیگران، نخواستن گوش دادن به توضیح طرف مقابل.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۳۸

۱۶

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

نمونه موضوع: دو همکلاسی بر سر استفاده از یک وسیله مشترک کارگاه.

○ **سینا:** (با صدای بلند و اخم) «این وسیله مال من است! از جلوی من برو کنار، تو که هیچ وقت درست کار نمی کنی!»

○ **امیر:** «من هم نوبتم است...»

○ **سینا:** (با اشاره به او با انگشت) «ساکت شو! من می گویم همین است که هست.»

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

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۳۸

۱۷

به داستان زیر توجه کنید:

آقای جلیلی مسئول ثبت اسناد مالی شرکت است. مدیر به او می گوید رسید خرید لوازم واحد حسابداری را ثبت کرده اید؟ آقای جلیلی به مدیر می گوید، رسیدی برای ثبت به من تحویل نداده اید. مدیر عصبانی می شود.

سبک ارتباطی قاطعانه آقای جلیلی

آقای جلیلی در برابر عصبانیت مدیر آرام می ماند و نه تسلیم می شود و نه پرخاش می کند؛ بلکه واقعیت را صادقانه، روشن و محترمانه بیان می کند. برای نمونه می تواند 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 می کنم.»

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.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۳۹

۱۸

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

نمونه 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.

فعالیت کلاسی ۷

صفحه ۳۹

۱۹

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

ایران توشه
مقایسه سه سبک ارتباطی
توشه ای برای موفقیت

ویژگی‌ها	منفعله	پرخاشگرانه	قاطعانه
بلندی صدا	آهسته و ضعیف، گاهی به سختی 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 شیوه 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»، «بخشید»	«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

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

- **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! این قدر 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.

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 برگه 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 خواهی 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.

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 راننده 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 (راننده 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.

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 نشانه تأیید، یادداشت‌برداری و بالا بردن دست برای پرسش.

○ 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.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۴۲

۲۴

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.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۴۳

۲۵

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. راننده اتوبوس با چهره 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 چهره گشاده (لبخند و رفتار غیرکلامی مناسب)
- توضیح دادن علت تأخیر (احترام به مسافران و ارائه اطلاعات)
- عذرخواهی کردن از مسافران
- دعوت از آنها به سالن استراحت و پذیرایی با چای (احترام و توجه به خواسته و آسایش آنها)

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 شماره تماس بگیرد و بگوید «در فرصت مناسب با هم قرار بگذاریم».

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

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 جمله «خوب بازی می‌کنی» از او تشویق می‌کند و بعد خواسته‌اش را مؤدبانه و روشن بیان می‌کند.

توشه ای برای موفقیت

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 خواسته مربی بی خبر 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.

فعالیت کلاسی ۸

صفحه ۴۴

۲۹

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 مؤدبانۀ 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.

فعالیت کلاسی ۹

صفحه ۴۵

۳۰

ایران توشه
توسعه ای برای موفقیت

در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:
مسئول برنامه کردن اجناس شرکت مسافربری، در تحویل اجناس به افراد با مشکل روبه‌روست.

.....

از آنجا که متن مختصر است و مشخص نمی‌کند مشکل از کجاست، رایج‌ترین مانع ارتباطی در این‌گونه موقعیت‌ها «اختلال بیرونی» (مثل سروصدای محیط، خرابی وسیله ارتباطی) یا «اختلال درونی» (سوءتعبیر؛ مثلاً نوشتن آدرس یا مشخصات نادرست، یا استفاده از اصطلاحات نامفهوم برای مشتری) و «خوب گوش ندادن» (بی‌توجهی به گفته 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.

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 اختلال است.

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 چهره‌گشاده (خوش‌برخوردی)، دقت در گوش دادن به هم، پرسیدن سؤال برای روشن شدن موضوع، انتخاب زمان مناسب برای صحبت و بیان مؤدبانه خواسته.
 - موانع ارتباطی: توهین و تحقیر، قطع کردن صحبت یکدیگر، بی‌توجهی (نگاه نکردن به طرف مقابل)، و بیان نکردن صادقانه 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. گوشه‌ای برای موفقیت

در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:

مدیر سازمان تاکسیرانی همیشه در ذهن خود این نکته را مرور می‌کند که آقای داوودی بسیار راننده 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.

فعالیت کلاسی ۱

صفحه ۴۷

۳۴

متین در هنگام تدریس هنرآموز به نقطه‌ای از کلاس خیره شده و روی صندلی خود تکیه داده است. وقتی از وی درباره‌ی 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 ادامه‌ی 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.

فعالیت کلاسی ۲

صفحه ۴۸

۳۵

درباره موارد زیر گفت‌وگو کنید.

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

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

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

– 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 وسیله 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.

۳۶

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 راننده 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.

۳۷

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) راننده اتوبوس و مسافر؛

د) مربی مهدکودک و کودک.

پس از پایان نمایش‌ها به سؤالات زیر پاسخ دهید:

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

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

۳- آیا در هنگام مکالمه، پاسخ‌دهنده، به صحبت فرد مقابل جواب مناسب می‌داد یا جمله‌ای را که از قبل در

ذهن داشته است، بیان می‌کرد؟

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

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

۱. مربی روی زمین می‌نشیند تا هم سطح 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 چهره باز و گاهی اشاره با دست حرفش را می‌زند.
۲. بله؛ حالت‌های بدن مربی (دست‌های باز، تماس چشمی، تمایل به جلو) نشان‌دهنده توجه بود و کودک احساس امنیت می‌کرد. اگر مربی با دست‌های گره‌کرده، چهره خشک و نگاه به جای دیگر می‌ایستاد، رفتارش نامناسب بود.
۳. مربی با بازخورد مناسب (تکرار و خلاصه حرف کودک مثل «پس تو دلت برای مامانت تنگ شده») پاسخ می‌داد و جمله از پیش آماده نمی‌گفت؛ همین باعث شد کودک احساس کند شنیده می‌شود.
۴. 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.

ایران توئینز
گوشه ای برای موفقیت

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۵۱

۳۸

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

مقایسه شنیدن مؤثر و غیرمؤثر

شنیدن مؤثر	شنیدن غیر مؤثر	
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.

بحث و گفت‌وگو (آیه ۱۷۹ سوره اعراف)

صفحه ۵۱

۳۹

به صورت گروه‌های کلاسی پیرامون آیه 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 غافلاند.» (سوره اعراف، آیه ۱۷۹)
 نتایج حاصله:

- ۱- مهم‌ترین ابزار شناخت و ارتباط مؤثر در همه عرصه‌ها، عقل و خرد آدمی است.
- ۲-
- ۳-
- ۴-

۱. مهم‌ترین ابزار شناخت و ارتباط مؤثر در همه عرصه‌ها، عقل و خرد آدمی است. (مطرح شده در کتاب)
۲. چشم و گوش و دل نعمت‌های خدا برای شناخت‌اند؛ اگر از آنها درست استفاده نکنیم، مثل کسی هستیم که اصلاً آنها را ندارد.
۳. فقط شنیدن و دیدن کافی نیست؛ باید با دقت و تفکر ببینیم و گوش دهیم (گوش دادن فعال، توجه کردن).
۴. 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.)

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

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.

دو دوست هنگامی که در یک شرایط کاری مرتبط با رشته 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 پی بردند 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. نمونه 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 همین‌طور. 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

جمله نامناسب	جمله 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 دقیق تر بدانم.»

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۴۲

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 به گونه‌ای بنویسید که خوانندگان بتوانند با نوشته شما ارتباط برقرار کنند. سپس متن نوشته شده را به هنرآموز خود تحویل دهید.

نامه 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 ادامه گفت‌وگو دارد.

متن نمونه برای روزنامه (در دو بند):

«بند اول: اینجانب در مسابقات استانی رشته ... 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 رشته تحصیلی‌شان به جامعه خدمت کنند.»

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

تابلوی کلاس را به سه قسمت تقسیم کنید. سپس سه نفر از هنرجویان، هر کدام داوطلبانه یک پیام در خصوص وظیفه اصلی رشته 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، پشتوانه اعتماد مردم به شرکت است.»؛ «مربی مهدکودک با مهربانی، آینده 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 درباره 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.



گام به گام ارتباط مؤثر پایه دهم - فصل سوم

ارتباط مؤثر با خدا، خلقت و جامعه

فهرست

۴۴	صفحه ۷۸ . فعالیت کلاسی ۱ - اقدامات مهم و کم اهمیت	۳۴
۴۵	صفحه ۷۹ . فعالیت کلاسی ۲ - راهنمایی خانم جعفری	۳۴
۴۶	صفحه ۸۰ . فعالیت کلاسی ۳ - تعیین اهداف و اقدامات لازم	۳۵
۴۷	صفحه ۸۱ . فعالیت کلاسی ۴ - پیوستار مدیریت زمان	۳۵
۴۸	صفحه ۸۲ . فعالیت کلاسی ۵ - سارقان زمان و آثار فضای مجازی	۳۶
۴۹	صفحه ۸۳ . فعالیت کلاسی ۶ - داستان چوب‌بُرها و تیز کردن اَره	۳۷
۵۰	صفحه ۸۳ . فعالیت کلاسی ۷ - برنامه هفتگی	۳۸
۵۱	صفحه ۸۴ . آزمون تشخیصی ۱ - چگونگی استفاده از زمان	۳۹
۵۲	صفحه ۸۵ . آزمون تشخیصی ۲ - استفاده از زمان در فعالیت‌های روزانه	۳۹
۵۳	صفحه ۸۷ . فعالیت - دعوت از یک رزمنده دفاع مقدس	۴۱
۵۴	صفحه ۸۸ . فعالیت کلاسی ۲ - دوستی با خدا	۴۱
۵۵	صفحه ۸۸ . فعالیت کلاسی ۱ - چه چیزی شما را به یاد خدا می‌اندازد	۴۲

۵۶	صفحه ۸۹ . فعالیت کلاسی ۳ — تحلیل ماجرای سلمان	۴۲
۵۷	صفحه ۸۹ . فعالیت غیرکالسی ۱ — نماز به موقع و با حضور قلب	۴۳
۵۸	صفحه ۸۹ . فعالیت غیرکالسی ۲ — مصاحبه با ورزشکار حرفه‌ای	۴۳
۵۹	صفحه ۹۰ . فعالیت کلاسی ۴ — «کار باید برای رضای خدا باشد»	۴۴
۶۰	صفحه ۹۰ . فعالیت غیرکالسی ۳ — گفت‌وگو با آزاده یا جانباز	۴۵
۶۱	صفحه ۹۰ . فعالیت کلاسی ۵ — داشته‌ها و نداشته‌ها	۴۵
۶۲	صفحه ۹۱ . فعالیت کلاسی ۶ — لطف الهی در رشته‌ها	۴۶
۶۳	صفحه ۹۴ . فعالیت کلاسی ۱ — مشاغل رشته و ویژگی‌های شخصیتی	۴۶
۶۴	صفحه ۹۴ . فعالیت کلاسی ۲ — نقش‌آفرینی پدر و فرزند	۴۷
۶۵	صفحه ۹۵ . فعالیت کلاسی ۳ — دوست مستبد	۴۷
۶۶	صفحه ۹۶ . فعالیت غیرکالسی ۱ — نوشتن داستان یا خاطره	۴۸
۶۷	صفحه ۹۶ . فعالیت کلاسی ۴ — نقش‌آفرینی چهار موقعیت	۴۸
۶۸	صفحه ۹۸ . فعالیت غیرکالسی ۱ — فهرست زحمات والدین	۴۹
۶۹	صفحه ۹۹ . فعالیت کلاسی ۱ — قول پدر حسین	۵۰
۷۰	صفحه ۹۹ . فعالیت کلاسی ۲ — صمیمیت فهیمه با والدین	۵۰
۷۱	صفحه ۱۰۰ . فعالیت کلاسی ۳ — تصمیم جمشید	۵۱

۷۲	صفحه ۱۰۰	فعالیت غیرکالسی ۲ — تحلیل فیلم بچه‌های آسمان	۵۱
۷۳	صفحه ۱۰۳	فعالیت کلاسی ۴ — انواع خانواده و ناهنجاری‌ها	۵۲
۷۴	صفحه ۱۰۳	فعالیت کلاسی ۵ — استقلال	۵۳
۷۵	صفحه ۱۰۴	فعالیت کلاسی ۱ — شعار حفاظت از محیط زیست	۵۳
۷۶	صفحه ۱۰۴	فعالیت غیرکالسی ۱ — گیاهان دارویی منطقه	۵۴
۷۷	صفحه ۱۰۵	فعالیت کلاسی ۲ — آسیب به طبیعت و راه‌حل‌ها	۵۵
۷۸	صفحه ۱۰۵	فعالیت کلاسی ۳ — خانم ستاری و دوستی با طبیعت	۵۵
۷۹	صفحه ۱۰۵	فعالیت کلاسی ۴ — تجارت اجزای بدن حیوانات	۵۶
۸۰	صفحه ۱۰۵	فعالیت غیرکالسی ۲ — پاکسازی طبیعت	۵۶
۸۱	صفحه ۱۰۶	فعالیت کلاسی ۵ — حفظ محیط زیست در حوزه‌های کاری	۵۷
۸۲	صفحه ۱۰۷	فعالیت کلاسی ۶ — ارتباط با جمادات در حوزه‌های کاری	۵۸
۸۳	صفحه ۱۰۷	فعالیت کلاسی ۷ — تحلیل دو مسئله درباره حفظ اموال	۵۸

از اقدامات ذکرشده در ستون سمت راست، کدامیک را برای موفقیت در کار و زندگی و ارتباط، مهم و کدامیک از آن‌ها را کم‌اهمیت می‌دانید؟ آن‌ها را در ستون سمت چپ بنویسید.

اقدامات: مطالعه روزنامه؛ خرید با دوستان؛ مطالعه کتاب؛ گفت‌وگو برای استخدام در کار؛ بازیابی پیام‌ها؛ گوش دادن به اخبار؛ نماز و نیایش؛ رفتن به سینما؛ ورزش کردن.

بر اساس اصل ۲۰-۸۰، فعالیت‌هایی که در موفقیت کار و زندگی نتیجه زیادی دارند مهم‌اند و فعالیت‌هایی که تأثیر اندکی دارند کم‌اهمیت به شمار می‌آیند:

فعالیت‌های مهم (۲۰ درصد)	فعالیت‌های کم‌اهمیت (۸۰ درصد)
نماز و نیایش	خرید با دوستان
مطالعه کتاب	بازیابی پیام‌ها
گفت‌وگو برای استخدام در کار	گوش دادن به اخبار
ورزش کردن	مطالعه روزنامه
	رفتن به سینما

اهمیت هر فعالیت به هدف هر فرد بستگی دارد؛ مثلاً برای کسی که شغلش خبرنگاری است، گوش دادن به اخبار می‌تواند مهم باشد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

مدیر مهدکودک با خانم جعفری تماس گرفته و به او اطلاع داده است که زمان مصاحبه شغلی برای گزینش مربی مهدکودک دو روز دیگر است. خانم جعفری نگران است؛ زیرا از طرفی برای مطالعه زمان کافی ندارد و از طرف دیگر نمی‌خواهد فرصت پیش‌آمده را از دست بدهد. شما خانم جعفری را چگونه راهنمایی می‌کنید؟

با استفاده از مراحل مدیریت زمان می‌توان به او چنین پیشنهاد داد:

۱. **تعیین هدف:** هدف روشن است: موفق شدن در مصاحبه و گرفتن شغل مربی مهدکودک. او باید فقط مطالب مهم و مرتبط (اصول تربیت و رفتار با کودک، مهارت‌های ارتباطی، معرفی خود) را مطالعه کند.
۲. **اولویت‌بندی:** این کار فوری و مهم است؛ پس باید کارهای کم‌اهمیت مثل خرید، دید و بازدید و مطالعه غیرضروری را کنار بگذارد.

3. مدیریت سارقان زمان: در این دو روز از تلفن، فضای مجازی و مهمانی‌های غیرضروری دوری کند و بگوید «نه».

4. برنامه‌ریزی: برای دو روز جدولی بنویسد: ساعاتی برای مطالعه، مرور و تمرین پاسخ به سؤالات احتمالی، و زمانی برای استراحت، خواب کافی، نماز و نیایش.

5. کمک گرفتن: از تجربهٔ مربیان باتجربه کمک بگیرد و با آرامش و توکل بر خدا در مصاحبه حاضر شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۸۰

۴۶

با رعایت اصول تعیین هدف (نمودار ۱۲-۳)، اهداف خود را با توجه به رشتهٔ تحصیلی‌تان بنویسید. سپس اقدامات لازم را برای رسیدن به این اهداف فهرست کنید. (جدول: اهداف، بزرگ‌ترین اهداف، اولویت‌بندی اهداف، فعالیت‌های مورد نیاز؛ در دو بخش شخصی و کاری)

نمونهٔ پاسخ (برای دانش‌آموز رشتهٔ تربیت کودک / خدمات):

اهداف	بزرگ‌ترین هدف	اولویت‌بندی	فعالیت‌های مورد نیاز
شخصی (علاقه، وقت با خانواده، یادگیری زبان، تناسب اندام)	تقویت سلامت جسمی و روحی و ارتباط با خانواده	مهم و غیرفوری (گروه ۲)	ورزش نیم‌ساعت در هر صبح؛ نماز اول وقت؛ هر هفته یک شب را با خانواده گذراندن؛ یادگیری روزانه ۱۰ لغت زبان انگلیسی
کاری (شغل آینده، درآمد، تحصیلات لازم)	گرفتن مدرک مهارتی و کار در رشتهٔ تحصیلی با درآمد مناسب	مهم و غیرفوری (گروه ۲)	با دقت درس خواندن و گذراندن دروس مهارتی؛ کارورزی در مراکز معتبر؛ شرکت در دورهٔ تکمیلی؛ یادگیری کار با رایانه؛ ادامهٔ تحصیل

هدف خوب باید واضح، چالش‌برانگیز، تعهدآور، دارای بازخورد و ساده باشد؛ مثلاً «تا پایان سال تحصیلی معدل ۱۸ بگیرم».

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۸۱

۴۷

۱- با توجه به فعالیت کلاسی ۳، پیوستار مدیریت زمان را تکمیل کنید.

۲- ارتباط حدیث زیر را با پیوستار مدیریت زمان بررسی کنید. امام علی (ع): «هرکس به کار کم‌اهمیتی بپردازد، کار مهم‌تر را تباه کرده است.»

۱- فعالیت‌های هدف‌های بالا را در چهار خانه قرار می‌دهیم:

غیرفوری	فوری	
۲- فعالیت‌هایی برای کیفیت زندگی: ورزش منظم؛ یادگیری رایانه و زبان؛ ارتباط با خانواده؛ مطالعه دروس رشته	۱- فعالیت‌های ضروری: آماده شدن برای امتحان نزدیک؛ رفتن به پزشک هنگام بیماری	پراهمیت
۴- فعالیت‌های بیهوده: پرسه زدن بی‌دلیل در خیابان؛ شب‌نشینی غیرضروری؛ ساعت‌ها گشتن در فضای مجازی	۳- فعالیت‌های اتلاف وقت: همراهی دوست در بازار هنگام درس خواندن؛ پاسخ به پیام‌های غیرضروری	بی‌اهمیت

۲- طبق پیوستار، فعالیت‌های گروه ۱ و ۲ پراهمیت‌اند و گروه ۳ و ۴ بی‌اهمیت. حدیث امام علی (ع) می‌گوید اگر فرد وقت و توان خود را صرف کارهای کم‌اهمیت (گروه ۳ و ۴) کند، دیگر زمانی برای کارهای مهم (گروه ۱ و ۲) نمی‌ماند و آن‌ها از بین می‌روند. پس باید کارهای مهم را در اولویت قرار داد و کارهای کم‌اهمیت را حذف یا به تأخیر انداخت.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۸۲

۴۸

در گروه‌های کلاسی، فعالیت‌های زیر را انجام دهید.

۱- با ارائه راهکارهایی، سارقان زمان خود را مدیریت کنید.

۲- آثار زیان‌بار فرهنگی و جسمانی فضای مجازی را فهرست کنید. (سردهای مزمن؛ گسترش روحیه خشم و خشونت در جامعه، کم‌تحرکی، کاهش همدلی و هم‌زبانی بین والدین و فرزندان و...)

۱- راهکارهای مدیریت سارقان زمان:

- تعیین ساعت مشخص برای استفاده از فضای مجازی (مثلاً نیم ساعت در روز) و خاموش کردن اعلان‌ها هنگام کار و درس.
- یاد گرفتن «نه» گفتن به درخواست‌ها و تعارف‌های بی‌جا که با برنامه مهم ما تداخل دارند.
- کوتاه کردن تماس‌های تلفنی غیرضروری و پرهیز از دید و بازدیدهای بی‌برنامه.
- انجام هر کار در ساعت مخصوص خودش و نوشتن برنامه روزانه.
- جایگزین کردن فعالیت‌های مفید مثل ورزش، مطالعه و صله رحم.

۲- آثار زیان بار فضای مجازی:

- **فرهنگی:** گسترش روحیه خشم و خشونت در جامعه؛ کاهش همدلی و هم‌زبانی بین والدین و فرزندان؛ تضعیف ارزش‌ها و آداب و سنن؛ کاهش مطالعه و گفت‌وگوی حضوری؛ انتشار شایعه و اطلاعات نادرست؛ ضعیف شدن روابط خانوادگی و دوستانه.
- **جسمانی:** سردردهای مزمن؛ کم‌تحركی و چاقی؛ ضعیف شدن بینایی؛ دردهای گردن و کمر؛ بی‌خوابی و خستگی؛ اختلال در تمرکز.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۸۳

۴۹

در قدیم دو چوب‌بر به جنگل رفتند. آن‌ها باید تا شب ده اصله درخت را قطع می‌کردند. اره یکی از آن‌ها خیلی کند بود. بنابراین خیلی بیشتر از دوستش زحمت می‌کشید ولی کمتر از او نتیجه می‌گرفت. دوستش به وی گفت اره تو کند است، کمی دست از کار بکش و ارهات را تیز کن. او قبول نمی‌کرد و پاسخ می‌داد نباید وقت را تلف کرد. به نظر شما، آیا پاسخ او درست است؟ شبیه این دیدگاه را در فعالیت‌های روزانه خود مثال بزنید. تیز کردن اره شما در زندگی شامل چه اقداماتی می‌تواند باشد؟

پاسخ او درست نیست. تیز کردن اره اگرچه مدتی از وقت را می‌گیرد، ولی کار را سریع‌تر و با زحمت کمتر پیش می‌برد. تلاش زیاد بدون ابزار و روش درست، فقط خستگی و هدر رفتن وقت می‌آورد. کسی که تنها به «مشغول بودن» فکر می‌کند، از «مؤثر بودن» غافل می‌شود.

مثال از زندگی روزانه: دانش‌آموزی که ساعت‌ها درس می‌خواند اما روش درست مطالعه را بلد نیست و نتیجه نمی‌گیرد، یا کسی که بدون برنامه به کارهای ریز می‌پردازد و کار اصلی عقب می‌ماند.

تیز کردن اره در زندگی شامل:

- یادگیری روش‌های درست مطالعه و مدیریت زمان و برنامه‌ریزی.
- استراحت کافی، خواب منظم و ورزش برای حفظ نیرو و تمرکز.
- نماز و نیایش و ارتباط با خدا برای آرامش روحی.
- یادگیری مهارت‌های جدید و ارتقای دانش حرفه‌ای (دوره‌های آموزشی، مطالعه).
- مشورت گرفتن از معلمان و بزرگ‌ترها.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

در جدولی شامل ایام هفته و ساعات شبانه‌روز و با رعایت موارد زیر برای کارهای مهم و ضروری خود یک برنامه هفتگی تدوین کنید: اختصاص ساعتی از شبانه‌روز برای عبادت؛ اختصاص ۶ الی ۸ ساعت به زمان خواب؛ اختصاص نیم ساعت به ورزش ترجیحاً در صبح؛ اختصاص ۱۲ ساعت به کارهای ضروری، مهم و خلاق؛ اختصاص ۲ ساعت به خوراک و فراغت؛ اختصاص ۱/۵ ساعت به اقدامات پیش‌بینی‌نشده. پس از اجرای برنامه در این هفته، کارها و اقداماتی را که نتوانستید طبق برنامه پیش ببرید، به زمان‌هایی که انرژی بیشتری دارید منتقل کنید.

نمونه برنامه یک روز (برای یک دانش‌آموز؛ شنبه تا چهارشنبه تقریباً یکسان است و پنجشنبه و جمعه سبک‌تر و مخصوص خانواده و استراحت):

ساعت	فعالیت
۵:۳۰ تا ۶:۰۰	بیدار شدن، وضو، نماز صبح و نیایش
۶:۰۰ تا ۶:۳۰	ورزش صبحگاهی
۶:۳۰ تا ۷:۱۵	صبحانه و آماده شدن
۷:۱۵ تا ۱۳:۰۰	حضور در هنرستان و کلاس‌ها (کارهای مهم و ضروری)
۱۳:۰۰ تا ۱۵:۰۰	نماز ظهر، ناهار و استراحت
۱۵:۰۰ تا ۱۷:۳۰	انجام تکالیف و مطالعه یا کارگاه
۱۷:۳۰ تا ۱۹:۰۰	کمک به خانواده، خرید و کارهای پیش‌بینی‌نشده (۱/۵ ساعت)
۱۹:۰۰ تا ۲۰:۳۰	نماز مغرب و عشا، شام، فراغت و گفت‌وگو با خانواده
۲۰:۳۰ تا ۲۱:۳۰	مرور درس‌ها و آماده کردن وسایل فردا
۲۱:۳۰ تا ۵:۳۰	خواب (۸ ساعت)

کارهایی که در طول هفته انجام نشدند باید به ساعت‌هایی منتقل شوند که انرژی بیشتری داریم، مثلاً صبح‌ها یا روزهای تعطیل.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

با توجه به میزان استفاده از اقدامات جدول (مراحل مدیریت زمان: تعیین هدف، اولویت‌بندی کارها، مدیریت دام‌ها یا سارقان زمان، مدیریت کارهای تعویقی، زمان‌بندی؛ شامل ۱۷ گزاره) و تکرار هر کدام در زندگی و کارهایتان، به خودتان از یک تا پنج امتیاز بدهید.

این آزمون خودسنجی است و پاسخ آن به رفتار هر فرد بستگی دارد. نمونه پاسخ:

مرحله	گزاره‌ها	امتیاز نمونه (۱ تا ۵)
تعیین هدف	۱ تا ۴	۴، ۳، ۳، ۴
اولویت‌بندی کارها	۵ تا ۸	۳، ۳، ۳، ۴
مدیریت سارقان زمان	۹ تا ۱۱	۳، ۳، ۲
مدیریت کارهای تعویقی	۱۲ تا ۱۴	۳، ۲، ۳
زمان‌بندی	۱۵ تا ۱۷	۳، ۲، ۳

تحلیل: مجموع امتیازها در این نمونه حدود ۵۰ از ۸۵ است. هر چه امتیاز بالاتر باشد، فرد مدیریت زمان بهتری دارد. ضعف‌های این نمونه در مدیریت سارقان زمان، کارهای تعویقی و برنامه‌ریزی برای اقدامات غیرمنتظره است و باید برای بهبود آن‌ها تلاش کرد. امتیاز بالای ۶۰ نشان‌دهنده مدیریت زمان خوب، ۴۰ تا ۶۰ متوسط و کمتر از ۴۰ ضعیف است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

تمام اقداماتی را که در روز قبل انجام داده‌اید مانند نمونه در جدول زیر بنویسید و آن‌ها را با توجه به اهمیت و ضرورتشان از یک تا سه اولویت‌بندی کنید و به خود از یک تا سه امتیاز بدهید. سپس مشکلات خود را در استفاده از زمان یادداشت کنید.

نمونه‌ای از تکمیل جدول (ادامه نمونه کتاب):

برنامه دیروز شما

اولویت	زمان مصرف شده	زمان پایان	زمان شروع	فعالیت
1	30 دقیقه	7:30	7:00	بیدار شدن از خواب و خروج از رختخواب
1	15 دقیقه	7:45	7:30	خوردن صبحانه
2	10 دقیقه	7:55	7:45	لباس پوشیدن
2	5 دقیقه	8:00	7:55	خروج از منزل و رسیدن به هنرستان
1	5 ساعت	13:00	8:00	حضور در کلاس ها
1	20 دقیقه	13:20	13:00	نماز و نیایش
2	40 دقیقه	14:00	13:20	ناهار و استراحت
2	45 دقیقه	16:45	16:00	ورزش
1	1/5 ساعت	18:30	17:00	انجام تکالیف
3	1/5 ساعت	20:30	19:00	گشتن در فضای مجازی

مشکلات من در استفاده از زمان:

مشکلات مربوط به اولویت ۱	مشکلات مربوط به اولویت ۲	مشکلات مربوط به اولویت ۳
۱- هدفمند نبودن فعالیت ها	۱- دیر شروع کردن ورزش	۱- صرف زمان زیاد در فضای مجازی
۲- بیدار شدن دیر از خواب	۲- طولانی شدن استراحت پس از ناهار	۲- پیام ها و تماس های غیرضروری
۳- هدر دادن وقت در خروج از رختخواب	۳- نداشتن برنامه مشخص برای ورزش	۳- تماشای بی هدف تلویزیون
۴- مطالعه تکالیف در ساعت های خستگی	۴- ازدحام و دیر رسیدن به هنرستان	۴- همراهی بی برنامه با دوستان

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

شما می‌توانید با دعوت از یک رزمندۀ دوران دفاع مقدس از او بخواهید تا در مراسم صبحگاه هنرستان، «نقش معنویت، نماز و نیایش‌های خالصانه» را در صبر و مقاومت و پیروزی رزمندگان اسلام برای شما توضیح دهد.

- این فعالیت عملی است. نکات اصلی که معمولاً رزمندگان مطرح می‌کنند و می‌توان از آن‌ها گزارش نوشت:
- دعا، نماز شب، عزاداری و نیایش‌های خالصانه (بدون ریا) به رزمندگان آرامش، امید و روحیۀ ایثار می‌داد.
 - ارتباط با خدا ترس از مرگ را کم می‌کرد و صبر و مقاومت در برابر سختی‌ها را بالا می‌برد.
 - یاد خدا باعث وحدت، اخلاص و توکل می‌شد و رزمندگان پیروزی را از جانب خدا می‌دانستند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

به صورت گروهی پیرامون موارد زیر بحث و گفت‌وگو کنید:

- ۱- به نظرتان چرا بهترین دوست برای انسان خداوند است؟
- ۲- حدیث زیر از رسول خدا (ص) را مورد بررسی قرار دهید و برداشت خود را از آن بنویسید. «خداوند، من از تو می‌خواهم دوستی تو را و دوستی آن‌کس که تو را دوست دارد و دوستی عملی را که مرا به دوستی تو می‌رساند. خداوند، دوستی‌ات را نزد من، دوست‌داشتنی‌تر از خودم و خاندانم و نعمت گوارایی چون آب سرد برایم قرار ده.»

۱- چون خداوند:

- آفریدگار و روزی‌دهندۀ ماست و همیشه و در همه جا با ما است (از رگ گردن به ما نزدیک‌تر است).
- مهربان، حکیم و عادل است و هیچ اراده‌ی بر خلاف خیر و مصلحت ما ندارد.
- هرگز ما را تنها نمی‌گذارد و گناهان ما را می‌آمرزد؛ دوستی‌های دیگر ممکن است ناپایدار باشد ولی دوستی او پایدار است.
- دوستی با او باعث آرامش قلب و تحمل سختی‌ها می‌شود.

۲- برداشت: پیامبر (ص) در این دعا سه چیز می‌خواهد: دوستی خدا، دوستی دوستان خدا و دوستی کارهایی که انسان را به خدا نزدیک می‌کند (مانند نماز، خدمت به مردم، احترام به والدین). همچنین از خدا می‌خواهد محبت او را بر محبت خود و خانواده و حتی لذت‌های دنیا مقدم کند. یعنی دوستی واقعی با خدا باید از همه علاقه‌های دیگر برتر باشد و در رفتار ما دیده شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

کدام یک از موارد زیر شما را به یاد خدا می‌اندازد؟ (در مکان‌های مقدس؛ در ماه‌های محرم و صفر؛ در بالای کوه؛ زمانی که خوشحال هستید؛ در ماه مبارک رمضان؛ هنگام اذان و نماز؛ هنگام شنا در دریا؛ هر زمانی که مشکل دارید؛ هنگام حضور در جبهه؛ هنگام حضور در مدرسه؛ هنگام کار و خدمت به مردم؛ قبل از خواب) در مورد انتخاب خود فکر کنید و به بحث بپردازید که: چرا و چگونه مورد انتخابی، شما را به یاد خدا می‌اندازد؟ آیا خدا فقط در آن مکان یا زمان حاضر است؟ نتیجه را در کلاس ارائه دهید.

نمونه پاسخ: من «هنگام اذان و نماز» و «هر زمانی که مشکل دارم» را انتخاب می‌کنم.

- چرا و چگونه؟ صدای اذان مرا به یاد بندگی و وقت گفت‌وگو با خدا می‌اندازد و باعث آرامش می‌شود. هنگام مشکل هم انسان احساس نیاز می‌کند و به یاد خدایی می‌افتد که یاری‌دهنده واقعی است.
- آیا خدا فقط در آن مکان یا زمان حاضر است؟ خیر. خدا در همه حال، همیشه و همه جا حاضر است و گفت‌وگو با او محدود به زمان، حالت و مکان خاصی نیست؛ ما نیز باید در همه حالات (شادی، غم، کار و درس) به یاد او باشیم.
- نتیجه: یاد خدا سبب آرامش قلب است («أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ») و هر لحظه و هر مکانی می‌تواند فرصتی برای ارتباط با او باشد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

سلمان، قهرمان شنا بود و چندین مدال طلای ملی و بین‌المللی داشت. او در یک حادثه رانندگی دو پای خود را از دست داد. او تا مدت‌ها به علت مشکلی که برایش اتفاق افتاده بود، دچار افسردگی شده بود و همیشه به خاطر مشکلاتش از خداوند شکایت داشت. تا اینکه به اصرار یکی از دوستانش در شب قدر در مراسم ذکر و دعا حضور یافت و همان شب در دلش به احساسی رسید که زندگی او را متحول ساخت. امروز او قهرمان شнай تیم معلولین است. این ماجرا را تحلیل کنید. برداشت خود را از اتفاقی که برای سلمان افتاده بیان کنید. تأثیر ارتباط و دوستی با خدا را در تحمل اتفاقات ناخوشایند چگونه ارزیابی می‌کنید؟ برای ارزیابی دقیق‌تر موضوع از مفهوم آیه ۲۱۶ سوره بقره نیز استفاده کنید که می‌فرماید: چه بسا چیزی را دوست نمی‌دارید در حالی که برای شما خیر است و بسا چیزی را دوست می‌دارید در حالی که برای شما شر است چون خدا می‌داند و شما نمی‌دانید.

- تحلیل: سلمان تا وقتی از خدا دور بود و از او شکایت می‌کرد، در ناامیدی و افسردگی ماند. با حضور در مراسم دعا و ذکر، به یاد خدا افتاد، قلبش آرام شد، نگاهش به حادثه عوض شد و توانست آن را بپذیرد و راه تازه‌ای پیدا کند.

- **برداشت:** مصیبت پایان زندگی نیست؛ کسی که با خدا ارتباط دارد، در سختی‌ها ناامید نمی‌شود و آن‌ها را به فرصتی برای رشد تبدیل می‌کند. سلمان با ایمان و تلاش، قهرمان تیم معلولین شد.
- **تأثیر ارتباط با خدا:** یاد خدا آرامش می‌دهد، صبر و امید را افزایش می‌دهد و باعث می‌شود انسان باور کند خدای مهربان و حکیم برای او جز خیر نمی‌خواهد.
- **آیه ۲۱۶ بقره:** ممکن است حادثه‌ای که ناخوشایند به نظر می‌رسد، خیری پنهان داشته باشد که ما نمی‌دانیم؛ علم خدا از ما بیشتر است. در داستان سلمان هم از دل این حادثه، مسیر تازه و زندگی بهتر پدید آمد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۵۷

صفحه ۸۹

فعالیت غیرکالسی ۱

تلاش کنید هر روز نمازهای پنج‌گانه خود را به موقع و با دقت و حضور قلب و در صورت امکان در مسجد محل و همراه مردم به جماعت بخوانید. پس از گذشت یک ماه تغییرات حاصله برای روح و روان خود را برای هم‌کلاسی‌هایتان گزارش کنید.

نمونه گزارش:

پس از یک ماه اقامه نماز اول وقت و در مسجد، احساس آرامش بیشتری داشتم. روزم منظم‌تر شد چون برنامه‌هایم را بر مبنای وقت نماز تنظیم می‌کردم. هنگام مشکلات کمتر نگران و عصبانی می‌شدم، به درس و کارم با انگیزه بیشتری می‌پرداختم و با افراد محله و هم‌نمازان آشنا شدم و ارتباطم با دیگران بهتر شد. حضور قلب هم کم‌کم بهتر شد، به‌ویژه وقتی معنای ذکرها را می‌دانستم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۵۸

صفحه ۸۹

فعالیت غیرکالسی ۲

با یک ورزشکار حرفه‌ای مصاحبه کنید و تأثیر دوستی با خدا را در موفقیت‌های ورزشی او جویا شوید و آن را ارزیابی کنید.

نمونه نتیجه مصاحبه:

- **پرسش:** یاد خدا و توکل در موفقیت‌های شما چه نقشی داشت؟ **پاسخ نمونه:** قبل از مسابقه با دعا و نماز آرام می‌شدم، استرس کمتر می‌شد و با اعتمادبه‌نفس بیشتری بازی می‌کردم. در شکست‌ها و مصدومیت‌ها ناامید نمی‌شدم و آن را حکمت خدا می‌دانستم.

- **ارزیابی:** دوستی با خدا آرامش روانی، صبر، امید، انگیزه و پشتکار را بالا می‌برد و اخلاق ورزشی (احترام به رقیب و پرهیز از تقلب و خشونت) را تقویت می‌کند؛ این‌ها همه در موفقیت ورزشی مؤثرند. البته تلاش و تمرین هم لازم است و توکل به معنای رها کردن تلاش نیست.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۹۰

۵۹

جمله زیر را در سه بخش مورد تحلیل و بررسی قرار دهید: «کار باید برای رضای خدا باشد.»

۱- آیا به‌راستی ما کارمان را برای خدا انجام می‌دهیم؟

۲- آیا خداوند به کار و عبادت ما نیاز دارد؟

۳- چه موقع می‌توان با قاطعیت گفت که ما کارمان را برای خدا انجام داده‌ایم؟

دوستان خدا به‌راستی با خداوند معامله می‌کنند و در راه رضای خدا از ملامت هیچ ملامت‌کننده‌ای خوفی به دل ندارند. در این خصوص با یکی از آزادگان یا جانبازان هشت سال دفاع مقدس گفت‌وگو کنید و از وی بخواهید تا از دوستی و معامله‌اش با خداوند در آن دوران مقدس برای شما صحبت کند. این گفت‌وگو را تحلیل و در کلاس درس گزارش کنید.

- ۱- همیشه این‌طور نیست. گاهی کار را برای پول، شهرت، تعریف دیگران یا ترس از سرزنش انجام می‌دهیم. باید بکوشیم نیت‌های خود را اصلاح کنیم و هر کار درست را به نیت خدا انجام دهیم.
- ۲- خیر. خداوند بی‌نیاز است (غنی) و عبادت و کار ما سودی به او نمی‌رساند. فایده عبادت و کار نیک به خود ما برمی‌گردد (رشد، آرامش و پاداش).
- ۳- وقتی که کار را طبق فرمان خدا و اصول علمی و عقلی انجام دهیم، منتظر تشکر و پاداش مردم نباشیم، اگر کسی قدردانی نکرد یا ملامت کرد دلسرد نشویم، حتی در نبود ناظر و در حالتی که سودی برای خود نمی‌بینیم هم آن را با همان دقت انجام دهیم و پاداش را فقط از خدا بخواهیم.
- **گزارش گفت‌وگو (نمونه):** جانباز مصاحبه‌شونده می‌گوید در جبهه تنها برای رضای خدا و دفاع از دین و وطن حضور داشتند و پاداش دنیایی نمی‌خواستند؛ به همین دلیل از مجروحیت و سختی‌ها شکوه نکردند و آن را معامله‌ای سودمند با خدا می‌دانستند. این نشان می‌دهد معامله با خدا یعنی کار برای او و واگذاری پاداش به او.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

در خصوص دوستی و معامله با خداوند با یکی از آزادگان یا جانبازان هشت سال دفاع مقدس گفت‌وگو کنید و از وی بخواهید تا از دوستی و معامله‌اش با خداوند در آن دوران مقدس برای شما صحبت کند. این گفت‌وگو را تحلیل و در کلاس درس گزارش کنید.

این فعالیت حضوری است؛ نمونه گزارش:

جانباز مصاحبه‌شونده گفت در جبهه همه چیز را برای رضای خدا انجام می‌دادند، از جان و مال خود گذشتند و منتظر پاداش دنیایی نبودند. در سختی‌ها با دعا و توسل آرامش می‌یافتند و به وعده الهی اطمینان داشتند. **تحلیل:** این رفتار نمونه معامله با خداست؛ یعنی انجام وظیفه به نیت خدا و واگذاری نتیجه به او. چنین افرادی از ملامت دیگران نمی‌ترسند و در سختی‌ها آرام‌اند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

جدول زیر را تکمیل کنید و در پایان با مقایسه داشته‌ها و نداشته‌هایتان، احساس خود را به خداوند و لطفی که به شما داشته است بیان کنید. (جدول: ردیف، داشته‌ها، ردیف، نداشته‌ها)

ردیف	داشته‌ها	ردیف	نداشته‌ها
۱	سلامتی جسم و حواس پنج‌گانه	۱	دوچرخه یا وسیله نقلیه شخصی
۲	خانواده مهربان	۲	رایانه شخصی
۳	امکان تحصیل و معلمان دلسوز	۳	سفر خارجی
۴	دوستان خوب	۴	اتاق مستقل
۵	غذا، آب و سرپناه	۵	درآمد مستقل
۶	نعمت ایمان و نماز و قرآن	۶	مهارت زبان انگلیسی

احساس: با مقایسه می‌بینم که داشته‌های من (سلامت، خانواده، ایمان، تحصیل) بسیار ارزشمندتر و بیشتر از نداشته‌هایم است و بیشتر نداشته‌ها قابل دستیابی با تلاش‌اند. خدا به من لطف فراوان کرده و باید شکرگزار باشم و از نعمت‌ها درست استفاده کنم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

با توجه به حوزه‌ها و مشاغل مربوط به رشته خود، نمونه‌هایی از لطف و توجه الهی را که لازمه‌اش به جا آوردن شکر الهی است، در جدول زیر بنویسید. (رشته‌ها / نمونه‌های لطف الهی؛ نمونه: ۱- حمل و نقل: سلامت راننده و سرنشینان خودرو و بی‌خطر رسیدن آن‌ها به مقصد.)

رشته‌ها	نمونه‌های لطف الهی
۱- حمل و نقل	سلامت راننده و سرنشینان خودرو و بی‌خطر رسیدن آن‌ها به مقصد.
۲- حسابداری	درستی و دقت در محاسبات و حفظ امانت اموال مردم؛ توانایی کمک به نظم اقتصادی مجموعه.
۳- تربیت کودک	سلامت و نشاط کودکان و فرصت پرورش و آموزش آن‌ها؛ لذت دیدن رشد کودکان.
۴- تربیت بدنی	سلامتی و نیروی بدنی و تندرستی جامعه؛ پیروزی و شادابی ورزشکاران و ایمن ماندن از مصدومیت.

شکر این نعمت‌ها یعنی استفاده درست از آن‌ها در راه خدا و خدمت به مردم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

مراحل زیر را انجام دهید:

- ۱- ابتدا مشاغل مرتبط با رشته تحصیلی خود را فهرست کنید.
- ۲- با توجه به دسته‌بندی انواع شخصیت، به نظر شما افراد مناسب برای آن مشاغل چه ویژگی‌هایی باید داشته باشند؟

توشه ای برای موفقیت

نمونه (رشته خدمات: تربیت کودک، حمل و نقل، حسابداری، تربیت بدنی):

ویژگی‌های شخصیتی مناسب	شغل
برون‌گرا (اجتماعی و فعال)، احساسی (توجه به احساسات کودک)، دریافتی (انعطاف‌پذیر در برابر رویدادهای ناگهانی)	مربی مهدکودک
درون‌گرا (تمرکز و آرامش)، متفکر (منطقی و عادلانه)، قضاوتی (برنامه‌ریز و منظم)، حسی (دقت در جزئیات)	حسابدار
برون‌گرا، حسی، قضاوتی (برنامه‌ریز)، احساسی (تشویق ورزشکاران)	مربی ورزش
حسی (حوصله و دقت در امور جزئی)، قضاوتی (رعایت قوانین)، احساسی (توجه به آرامش مسافران)	راننده / مهماندار

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۲

صفحه ۹۴

۶۴

دو هنرجو داوطلبانه نقش پدر و فرزندی را بازی کنند که توان برقراری ارتباط با هم را ندارند و حرف یکدیگر را درک نمی‌کنند. سایر هنرجویان برای حل این مشکل راه‌حل‌هایی پیشنهاد دهند.

راه‌حل‌های پیشنهادی:

- با آرامش و احترام گوش دادن و حرف طرف مقابل را قطع نکردن.
- پرهیز از صدای بلند، سرزنش و کلمات سبک.
- شناخت ویژگی‌های شخصیتی و نیازهای طرف مقابل و گفتن پیام متناسب با آن‌ها.
- انتخاب زمان و مکان مناسب برای گفت‌وگو و بیان دلیل و منطق همراه با ادب.
- یادآوری اینکه پدر دلسوز است و فاصله نسلی نباید باعث تعارض شود؛ استفاده از مشورت و واسطه مورد اعتماد (مثلاً مادر یا بزرگ‌تر خانواده).
- بیان احساسات با جملات «من» (مثلاً «من ناراحت می‌شوم وقتی...») به جای «تو همیشه...».

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۹۵

۶۵

فرهاد فردی مستبد است و همیشه می‌خواهد حرف خودش اجرا شود، شما به عنوان دوست فرهاد، برای ارتباط با او چه روشی را در پیش می‌گیرید؟ چگونه با صحبت کردن سعی می‌کنید رفتار وی را اصلاح کنید؟

- در خلوت و بدون حضور دیگران، با لحن مهربان و احترام با او صحبت می‌کنم تا احساس تحقیر نکند.

- ابتدا نقاط مثبت او را می‌گویم، سپس با مثال نشان می‌دهم که تحمیل نظر چه ناراحتی‌هایی برای دوستان ایجاد می‌کند.
- از جمله‌های «من» استفاده می‌کنم، مثلاً: «من دوست دارم نظر همه شنیده شود تا بهترین تصمیم را بگیریم.»
- به او یادآوری می‌کنم که مشورت و استفاده از نظر دیگران نشانه‌ خردمندی است و نیاز دوستان به پذیرش و احترام را باید در نظر گرفت.
- در کارهای گروهی، نوبت صحبت و رأی‌گیری را پیشنهاد می‌دهم تا یاد بگیرد به نظر دیگران نیز گوش کند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۶۶

صفحه ۹۶

فعالیت غیرکالسی ۱

با توجه به رشته تحصیلی خود، یک داستان یا چند خاطره بنویسید و در آن (یا آن‌ها) برای اصلاح رابطه خود در هر چهار عرصه ارتباطی، راه‌حل‌ها یا پیشنهادهایی مانند هدیه دادن، صله رحم، تشکر و سپاس، رعایت حال سالمندان در وسیله نقلیه عمومی، آب دادن به گل‌ها و گیاهان، پاکیزه‌سازی محیط زیست و محل کار، توقف پشت چراغ قرمز، رعایت حال مردم در انجام دادن مطلوب وظیفه اداری و... را ارائه نمایید.

نمونه خاطره (هنرجوی رشته حمل‌ونقل):

من هنرجوی رشته حمل‌ونقل هستم. چند وقت پیش به خاطر دیر شدن، با پدرم تندی کردم و او ناراحت شد. شب با نماز و نیایش از خدا کمک خواستم، نزد پدرم رفتم، عذرخواهی و از زحماتش تشکر کردم و برایش هدیه کوچکی گرفتم؛ صمیمیت ما بیشتر شد. (ارتباط با خود و خانواده / خدا) روز بعد در اتوبوس جابم را به پیرمردی دادم و پشت چراغ قرمز با آرامش ایستادم و در کارگاه محل کارم را تمیز کردم و گل‌های حیاط هنرستان را آب دادم. (ارتباط با دیگران و خلقت) در پایان هفته به دیدن خاله بیمارم رفتم (صله رحم). دیدم هر چهار ارتباطم (با خدا، خود، دیگران و خلقت) بهتر شده و احساس رضایت دارم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۶۷

صفحه ۹۶

فعالیت کالسی ۴

- نقش‌های زیر را در نظر بگیرید و داوطلبانه در کلاس اجرا کنید و بگویید برای اجرا چه مواردی را باید رعایت کنید و برای حل مشکل چه کمکی از شما ساخته می‌شود؟
- مورد ۱: حسابدار ورشکسته‌ای که اوضاع روحی مناسبی ندارد.
- مورد ۲: ورزشکاری که علی‌رغم توانایی و تلاش زیاد، در مسابقه پایانی المپیک، مصدوم می‌شود.
- مورد ۳: مهماندار هواپیمایی که یکی از مسافرانش استرس فراوانی دارد.

مورد ۴: مربی مهدکودکی که یکی از کودکانش مدام گریه می‌کند.

مورد	نکاتی که باید رعایت شود	کمکی که از ما برمی‌آید
۱- حسابدار و رشکسته	با احترام و همدلی گوش دادن؛ سرزنش و قضاوت نکردن؛ حفظ آرامش	دلداری و تقویت امید و توکل بر خدا؛ مشورت دادن برای راه‌های جبران؛ معرفی کار یا کمک مالی و راهنمایی برای شروع دوباره؛ یادآوری آیه «ان مع العسر یسرا»
۲- ورزشکار مصدوم	نشان دادن همدردی، گفتن جمله‌های امیدبخش، پرهیز از ترحم و سرزنش	یادآوری تلاش و افتخارات او؛ کمک برای درمان و بازتوانی؛ تشویق به صبر و اینکه شکست پایان راه نیست؛ همراهی در تمرین‌های بعدی
۳- مسافر مضطرب	لحن آرام و مهربان؛ لبخند؛ جملات کوتاه و اطمینان‌بخش	توضیح ایمنی پرواز به زبان ساده؛ آوردن آب یا نوشیدنی؛ توصیه به نفس عمیق؛ سرگرم کردن و پرسیدن مرتب از حال او
۴- کودک گریان	پرخاش نکردن؛ هم‌قد شدن با کودک و حفظ آرامش	پیدا کردن دلیل گریه (گرسنگی، ترس، دلتنگی)؛ بغل کردن و نوازش؛ بازی، قصه یا شعر؛ منحرف کردن حواس کودک؛ در صورت لزوم تماس با خانواده

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت غیرکالسی ۱

صفحه ۹۸

۶۸

به مدت چند روز خدمات، زحمات و مسئولیت‌هایی را که پدر و مادر انجام می‌دهند یادداشت و فهرست کنید و در جلسه بعد در این مورد بحث و گفت‌وگو کنید.

- تأمین هزینه‌های زندگی (خوراک، پوشاک، مسکن، تحصیل، درمان) و کار کردن در بیرون از خانه.
- پخت غذا، نظافت و شست‌وشو، نگهداری از خانه و اعضای آن.
- مراقبت از فرزندان هنگام بیماری و بیدار ماندن در شب‌ها.
- راهنمایی و تربیت و آموزش آداب، اخلاق و ارزش‌ها.
- رساندن و آوردن فرزندان، پیگیری درس و کارهای مدرسه و حضور در جلسات اولیا.
- دعا و نگرانی برای آینده و سعادت فرزندان، گذشت و فداکاری.
- نتیجه بحث: انجام این همه زحمت، قدردانی، احترام، کمک و خدمت‌رسانی ما را ایجاب می‌کند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

پدر حسین، انسان بسیار زحمت‌کشی است. اما وضعیت درآمدی خوبی ندارد. او به حسین قول داده بود که اگر بتواند با معدل بالا در امتحانات پایان سال قبول شود، به عنوان جایزه یک دوچرخه برایش بخرد. حسین با تلاش بسیار، شاگرد اول کلاس شد. اما پدر از عمل به قول خود ناتوان و بسیار شرم‌منده بود. کسی از اعضای خانواده هم در این رابطه صحبتی نمی‌کرد. اگر شما در این شرایط به جای حسین بودید چگونه با موضوع برخورد می‌کردید؟ او را راهنمایی کنید.

- حسین باید شرایط مالی پدر را درک کند و بداند که پدر از روی ناتوانی، نه بی‌توجهی، نتوانسته به قولش عمل کند.
- با پدر گفت‌وگوی مهربانانه داشته باشد، او را سرزنش نکند و بگوید که ارزش پدر برایش از هر دوچرخه‌ای بیشتر است و برای رسیدن به این موفقیت از او ممنون است؛ این کار شرمندگی پدر را از بین می‌برد.
- پیشنهاد دهد برای تهیه دوچرخه با هم برنامه‌ریزی کنند، مثلاً دوچرخه دست‌دوم بخرند، یا او خودش با کار تابستانی بخشی از پول را جمع کند، یا به زمان بهتری موکول کنند.
- با خانواده مشورت کند و از خدا بخواهد کمک کند؛ و شکرگزار باشد که خانواده‌ای دلسوز دارد.
- این رفتار نشان‌دهنده انعطاف‌پذیری، صمیمیت و احترام به والدین است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فهیمة ۱۵ سال دارد. او در تابستان سال گذشته به کلاس خیاطی رفت و دیپلم خیاطی خود را دریافت نمود. امسال تابستان در یک کارگاه خیاطی مشغول به کار شد و توانست درآمد نسبتاً خوبی به دست آورد. او در روزهای پایانی تابستان با درآمد خود، همه وسایل مورد نیاز برای شروع سال تحصیلی‌اش را خریداری نمود و علاوه بر آن توانست برای خواهر و برادر کوچک خود نیز لوازم التحریر دلخواهشان را تهیه کند. فهیمة با پدر و مادرش رابطه صمیمانه‌ای دارد و آن‌ها در اغلب تصمیمات خانوادگی خود، نظرات فهیمة را پذیرفته و عملی می‌کنند. فهیمة قرار است با گروهی از هم‌سالانش از طرف مسجد محله به سفر مشهد برود و این موضوع را با والدین خود نیز مطرح نموده و رضایت آن‌ها را جلب کرده است. صمیمیت و رابطه خوب فهیمة با والدینش را چگونه تحلیل می‌کنید؟ (صمیمیت = انعطاف‌پذیری + ارتباط)

- **انعطاف‌پذیری:** والدین فهیمة نظر او را می‌پذیرند و در تصمیمات خانوادگی با او مشورت می‌کنند؛ فهیمة هم با مشورت و جلب رضایت والدین به سفر می‌رود. هر دو طرف آماده تغییر مثبت‌اند.
- **ارتباط صمیمانه:** او مسائل خود را (مثل سفر) صادقانه با والدین مطرح می‌کند و آنان به او اعتماد دارند؛ گفت‌وگوی خانوادگی آن‌ها محبت‌آمیز و رضایت‌بخش است.

- **استقلال همراه با مسئولیت:** فهمیده استقلال اقتصادی نسبی کسب کرده است، ولی همچنان به والدین احترام می‌گذارد و در تصمیم‌های مهم با آنان مشورت می‌کند. او با درآمدش به خانواده نیز کمک می‌کند (خرید لوازم برای خواهر و برادر).
- نتیجه: صمیمیت از ترکیب انعطاف‌پذیری و ارتباط مؤثر و مشورت به دست می‌آید و موجب اعتماد، آرامش و پیشرفت اعضای خانواده می‌شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۱۰۰

۷۱

پرویز برادر جمشید، به عده زیادی بدهکار است. هر روز بدهکاران برای دریافت طلب خود به خانه آن‌ها مراجعه می‌کنند. همه اعضای خانواده دچار استرس و نگرانی هستند و هر یک به شیوه‌ای سعی می‌کند به پرویز کمک کند تا بدهی‌های خود را بپردازد. جمشید در تابستان سال گذشته با کار و تلاش بسیار توانست دو چرخه گران‌قیمتی برای خودش بخرد. او با دیدن وضعیت برادرش پرویز به فکر فرو رفته است که چه کاری می‌تواند انجام دهد؟ او باید دست به انتخاب بزند. اگر شما به جای او بودید چگونه رفتار می‌کردید؟ جمشید را برای تصمیم‌گیری درست راهنمایی کنید.

- جمشید باید با پدر و مادر و برادرش مشورت کند؛ مشورت یکی از ارکان مهم خانواده انعطاف‌پذیر است.
- کمک به برادر و رهایی خانواده از استرس مهم‌تر از داشتن دو چرخه گران‌قیمت است (مهم‌تر بر کم‌اهمیت مقدم می‌شود). او می‌تواند دو چرخه را بفروشد و بخشی از بدهی را بپردازد یا آن را با دو چرخه ارزان‌تر عوض کند.
- او همچنین باید به پرویز پیشنهاد دهد با بدهکاران گفت‌وگو کند، برای پرداخت اقساطی توافق کند و کار و درآمد بیشتری داشته باشد تا خودش هم مسئولیت بپذیرد.
- جمشید باید همدلانه رفتار کند، برادر را سرزنش نکند و از خدا برای حل مشکل کمک بخواهد.
- در این رفتار، ایثار، صمیمیت و محبت میان اعضای خانواده دیده می‌شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت غیرکالسی ۲

صفحه ۱۰۰

۷۲

فیلم بچه‌های آسمان را در منزل ببینید و آن را از نظر موارد مطرح در پویایی روابط خانوادگی تحلیل کنید.

نمونه تحلیل:

- **صمیمیت و محبت:** علی و زهرا با وجود فقر، به یکدیگر محبت دارند و برای حفظ آرامش پدر و مادر، ماجرای گم شدن کفش را پنهان می‌کنند و مشکل را با همکاری حل می‌کنند.

- **انعطاف‌پذیری:** خانواده با وجود فقر و بیماری مادر با سختی‌ها سازگار است؛ بچه‌ها کفش‌ها را با هم استفاده می‌کنند و در مدرسه نوبتی می‌پوشند.
- **ارتباط:** پدر در پایان قصد دارد برای بچه‌ها کفش بخرد و سعی می‌کند در حد توان از خانواده حمایت کند؛ ارتباط بچه‌ها با هم بر پایه همدلی و گذشت است. البته چون علی از ترس پدر موضوع را مطرح نمی‌کند، نبود گفت‌وگوی باز دیده می‌شود.
- **مشورت:** بچه‌ها به جای بیان مشکل با والدین، خودشان تصمیم می‌گیرند؛ اگر مشکل را با پدر و مادر در میان می‌گذاشتند شاید راه‌حل بهتری پیدا می‌شد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۱۰۳

۷۳

در گروه‌های کلاسی: هر گروه، یک سرگروه انتخاب کنید. به شکل دایره‌ای در کنار یکدیگر بنشینید. هر گروه، یکی از انواع خانواده را انتخاب کنید. اعضای گروه با توجه به مطالب ارائه شده در درس، در مورد تأثیر خانواده انتخابی خود در گرایش فرزند به ناهنجاری‌های اجتماعی، مثل اعتیاد، پرخاشگری، قانون‌شکنی و... گفت‌وگو کنید. مطالب مهم را یادداشت کنید. هر گروه ۲۰ دقیقه فرصت دارد. در پایان، گروه‌ها با یکدیگر بحث کرده و نتیجه را ارائه نمایند.

نوع خانواده	تأثیر در گرایش فرزند به ناهنجاری‌ها
سهل‌گیر	فرزند بیش‌ازحد آزاد و بی‌مسئولیت و بی‌برنامه است، تحمل کمی دارد و در برابر مشکلات به سرعت واکنش تند نشان می‌دهد؛ نبود نظارت و مرز، او را به سمت اعتیاد، قانون‌شکنی و دوستان ناباب می‌کشاند.
مستبد	سخت‌گیری و برخورد خشن، فرزند را بی‌اعتماد به نفس، پرخاشگر یا مخفی‌کار می‌کند؛ ضعف ارتباط اجتماعی و تصمیم‌گیری، فرار از خانه، دروغ و تقلب و واکنش‌های تند را زیاد می‌کند.
قاطع	به دلیل انتظارات منطقی، گفت‌وگو، نظارت و تشویق به استقلال، فرزند اعتماد به نفس و عزت نفس بالا دارد و کمتر گرفتار ناهنجاری‌ها می‌شود؛ این بهترین نوع تربیت است.

نتیجه: سبک تربیتی والدین بر رفتار فرزندان بسیار مؤثر است و بهترین روش، تربیت قاطع (همراه با محبت، گفت‌وگو و نظارت) است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.



جدول زیر را تکمیل کنید: (مواردی که شامل استقلال است / مواردی که شامل استقلال نیست). نمونه: «من با درآمد تابستانم بخشی از وسایل تحصیلی‌ام را خریداری کردم.» - «بدون مشورت خانواده، با دوستانم به مسافرت رفتم.»

مواردی که شامل استقلال است	مواردی که شامل استقلال نیست
من با درآمد تابستانم بخشی از وسایل تحصیلی‌ام را خریداری کردم.	بدون مشورت خانواده، با دوستانم به مسافرت رفتم.
برای انتخاب رشته دانشگاه، پس از تحقیق و مشورت با والدین، خودم تصمیم نهایی را می‌گیرم.	با اینکه هنوز از نظر مالی به والدین وابسته‌ام، همه تصمیم‌ها را خودسرانه می‌گیرم.
با کار پاره‌وقت، هزینه کلاس‌های مهارتی خود را تأمین می‌کنم.	دوستی با افرادی را که والدین مخالفاند بدون هیچ گفت‌وگو ادامه می‌دهم.
مسئولیت کارهای شخصی‌ام را خودم به عهده می‌گیرم.	نظر پدر و مادر را به خاطر «من بزرگ شده‌ام» نادیده می‌گیرم و رفتار حق به جانب دارم.

استقلال یعنی خودباوری و خودکفایی، نه تصمیم‌گیری بدون مشورت و محروم کردن خود از تجربه دیگران.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

در گروه‌های کلاسی، یک مورد از مباحث زیر را انتخاب کنید: شعارهایی در مورد حفاظت از محیط زیست یا رعایت حقوق حیوانات و جمادات تهیه کنید. سپس مناسب‌ترین شعار را در یک پلاکارد در هنرستان خود نصب کنید.

نمونه شعارها:

- «طبیعت امانت خداست؛ آن را سالم به آیندگان بسپاریم.»
- «یک درخت بکار، به زمین زندگی بده.»
- «زباله‌ات را به طبیعت نسپار؛ جهان خانه همه ماست.»
- «حیوانات هم حق زندگی دارند؛ آزارشان نده.»
- «آب و برق و کاغذ را اسراف نکن؛ آیندگان هم حق دارند.»

با راهنمایی و کمک پدر و مادر، چند مورد از گیاهان دارویی منطقه زندگی خود را شناسایی کرده و نام آن‌ها را همراه با خواص دارویی که دارند، فهرست کنید.

گیاه	خواص دارویی
نعناع	کاهش نفخ و دل درد، کمک به هضم غذا
بابونه	آرام بخش، کاهش سرماخوردگی و ناراحتی‌های گوارشی
آویشن	ضد عفونی کننده، کاهش سرفه و سرماخوردگی
گل گاوزبان	آرام بخش، کاهش سرفه و تب
بادرنجبویه	کاهش استرس و کمک به خواب
شیرین بیان	ضد سرفه و کمک به رفع ناراحتی‌های گلو

گیاهان دارویی به منطقه زندگی بستگی دارند؛ مواد بالا نمونه‌اند. از مصرف خودسرانه و بی‌رویه خودداری کنید و با راهنمایی افراد آگاه استفاده نمایید.

آسیب‌هایی را که انسان‌ها می‌توانند با رفتار نامناسب به طبیعت و محیط زیست خود وارد کنند، بنویسید.
برای جلوگیری از این آسیب‌ها چه راه‌حل‌هایی ارائه می‌نمایید؟

آسیب‌ها	راه‌حل‌ها
قطع بی‌رویه درختان و تخریب جنگل‌ها	کاشت درخت، جلوگیری از قطع غیرقانونی، استفاده از کاغذ بازیافتی
ریختن زباله و مواد غیرقابل تجزیه (پلاستیک) در طبیعت	کاهش مصرف پلاستیک، تفکیک و بازیافت زباله، جمع‌آوری زباله هنگام تفریح
آلودگی هوا و آب (دود خودروها و کارخانه‌ها، فاضلاب)	استفاده از حمل‌ونقل عمومی، تصفیه پساب، سوخت پاک
اسراف در مصرف آب و انرژی	مصرف بهینه و اصلاح الگوی مصرف، استفاده از وسایل کم‌مصرف
آتش‌سوزی و آتش روشن کردن در جنگل	خاموش کردن کامل آتش، آموزش مردم، پیگیری قانونی
شکار بی‌رویه و آزار حیوانات	رعایت قوانین شکار، حمایت از حیات وحش و آموزش

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

خانم ستاری، مدیر مهدکودک ستاره‌هاست. او می‌خواهد زیبایی‌های طبیعت را به کودکان نشان دهد تا کودکان از سنین پایین یاد بگیرند که در پاکیزگی و حفاظت از محیط زیست کوشا باشند. به نظر شما خانم ستاری باید از چه راه‌هایی دوستی با طبیعت را به کودکان نشان دهد؟

- بردن کودکان به پارک، باغ و طبیعت و گفتن آیات و داستان‌هایی درباره آفرینش زیبا.
- کاشتن گل و درخت در حیاط مهدکودک و مشارکت کودکان در آب دادن و مراقبت از آن‌ها.
- ساخت کاردستی از مواد بازیافتی و نقاشی از طبیعت.
- آموزش انداختن زباله در سطل و جمع‌آوری آن، تفکیک زباله با بازی.
- نگهداری ماهی یا پرندۀ با رعایت حقوق آن‌ها (غذا و آب) و آموزش مهربانی با حیوانات.
- قصه‌گویی، شعر و نمایش عروسکی درباره حفاظت از طبیعت؛ و رفتار الگو توسط مربی (اسراف نکردن، رعایت پاکیزگی).

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

در مورد تجارت عاج فیل، شاخ کرگدن، پوست تمساح، لاک لاکپشت، خوردن باله کوسه به عنوان غذای درمانی که هر کدام به عنوان تجارت پرسودی در جهان مطرح هستند و در برخی موارد موجب انقراض گونه آنها می شود، تفکر کنید. شما به عنوان مدافع حقوق حیوانات، برای جلوگیری و مبارزه با این نوع تجارت، چه پیشنهاداتی دارید؟ با هم کلاسی های خود در این مورد به بحث و گفت و گو بپردازید.

- آگاه سازی مردم از اینکه خرید و مصرف این محصولات، به انقراض گونه ها و برهم خوردن تعادل طبیعت می انجامد و از نظر اخلاقی ظلم به آفریده های خداست.
- عدم خرید و استفاده از این محصولات (کاهش تقاضا) و تحریم فروشگاه های عرضه کننده آنها.
- وضع و اجرای قوانین سخت گیرانه و مجازات برای شکارچیان و قاچاقچیان؛ تقویت کنترل مرزی.
- ایجاد مناطق حفاظت شده و حمایت از جوامع محلی با شغل جایگزین.
- تولید محصولات جایگزین مصنوعی و طرح های درمانی بدون آسیب به حیوانات.
- استفاده از رسانه ها، فضای مجازی و آموزش در مدرسه برای فرهنگ سازی.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

با هماهنگی مسئولین هنرستان خود، یک روز را به تمیز کردن و جمع آوری زباله ها و موادی که در طبیعت تجزیه نمی شوند، اختصاص دهید. گزارشی از این فعالیت تهیه کنید و هر کدام احساس خود را از این کار، در کلاس درس توضیح دهید.

نمونه گزارش:

با هماهنگی مدیر هنرستان، ساعت ۸ صبح همراه با دوستان و معلمان با دستکش و کیسه زباله به یک پارک نزدیک هنرستان رفتیم. حدود ۴۰ کیسه زباله شامل بطری و کیسه پلاستیکی، قوطی فلزی و شیشه جمع کردیم و آنها را برای بازیافت تفکیک کردیم. **احساس من:** هنگام تمیز شدن محیط احساس رضایت، شادی و مسئولیت کردم و فهمیدم یک نفر هم می تواند مؤثر باشد؛ تصمیم گرفتم خودم زباله ای در طبیعت نریزم و دیگران را هم آگاه کنم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

اگر بخواهید در حوزه حمل و نقل، حسابداری، تربیت بدنی و تربیت کودک، راهکارهایی برای حفظ محیط زیست و احترام به حیوانات و جمادات ارائه نمایید، چه مواردی را بیان می‌کنید؟ جواب‌هایتان را با سایرین به اشتراک بگذارید.

حوزه	راهکارها
حمل و نقل	نگهداری و تعمیر منظم خودرو برای کاهش آلودگی؛ رانندگی با سرعت مناسب و کم مصرف؛ خاموش کردن موتور هنگام توقف طولانی؛ تشویق به حمل و نقل عمومی؛ رعایت حال حیوانات در جاده؛ ریختن زباله بیرون نکردن
حسابداری	کاهش مصرف کاغذ و استفاده از اسناد الکترونیکی؛ استفاده دوروی کاغذ و کاغذ بازیافتی؛ خاموش کردن رایانه و روشنایی بعد از کار؛ مصرف بهینه وسایل اداری و اموال عمومی
تربیت بدنی	حفظ پاکیزگی و وسایل و تجهیزات ورزشگاه؛ جلوگیری از آسیب به زمین و فضای سبز؛ صرفه جویی در آب و برق باشگاه؛ آموزش فرهنگ ورزشی و رفتار مناسب به تماشاچیان و پرهیز از خشونت؛ تفریح در طبیعت بدون آلودگی
تربیت کودک	آموزش مهربانی با حیوانات و گیاهان به کودکان؛ تفکیک و بازیافت زباله با بازی؛ مصرف بهینه آب، اسباب بازی و مواد؛ الگو بودن مربی در رعایت پاکیزگی و عدم اسراف

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

در گروه‌های کلاسی، یکی از حوزه‌های کاری زیر را انتخاب کنید و پیرامون آن با یکدیگر به بحث و گفت‌وگو بپردازید. چگونه می‌توان در حوزه انتخابی خود بهترین ارتباط را با جمادات برقرار نمود؟ (حمل‌ونقل، حسابداری، تربیت کودک، تربیت بدنی، نوابری)

حوزه	ارتباط درست با جمادات
حمل‌ونقل	نگهداری درست از خودرو و ابزار؛ مصرف بهینه سوخت و روغن؛ پرهیز از تخریب جاده و تجهیزات عمومی؛ تعمیر به موقع به جای دور انداختن
حسابداری	استفاده درست از کاغذ، رایانه و تجهیزات اداری؛ صرفه‌جویی در برق؛ نگهداری از اموال عمومی
تربیت کودک	آموزش احترام و نگهداری از اسباب‌بازی و وسایل مهدکودک؛ استفاده از مواد بازیافتی در کاردستی؛ مصرف درست آب و مواد
تربیت بدنی	مراقبت از تجهیزات و زمین ورزشی؛ استفاده درست و تمیز نگه داشتن؛ صرفه‌جویی در آب و انرژی
نوابری	استفاده دقیق و درست از وسایل نوابری، کشتی و سوخت؛ جلوگیری از آلودگی دریا و ریختن مواد نفتی و زباله در آب

اصل مهم: جمادات فقط برای استفاده شخصی ما نیستند و دیگران و آیندگان در آن‌ها حق دارند؛ پس باید از اسراف پرهیز کرد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

عده‌ای از هواداران تیم‌های ورزشی بعد از پایان رقابت‌ها در صورت شکست تیم محبوبشان، شروع به آسیب رساندن به وسایل ورزشگاه می‌نمایند.

یک کارمند حسابداری برای مستند کردن کارهای اداری خود از کاغذهای بزرگ‌تر از اندازه استاندارد استفاده می‌کند.

این دو مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید و چه توصیه‌هایی به آن‌ها و افراد مشابه دارید؟

- **مسئله اول:** تخریب وسایل ورزشگاه نشانه کنترل نکردن خشم و ناآگاهی از حقوق دیگران است. این وسایل مال عمومی‌اند و همه مردم و آیندگان در آن‌ها حق دارند. توصیه: پذیرش شکست به روحیه ورزشی، کنترل احساسات، جبران خسارت و فرهنگ‌سازی. طبق حدیث پیامبر (ص) تصرف نادرست در اموال عمومی ناپسند است.

- **مسئله دوم:** مصرف بیش از حد کاغذ، اسراف و هدر دادن منابع طبیعی (درخت) و بیت‌المال است و آلودگی محیط زیست را بیشتر می‌کند. توصیه: استفاده از اندازه استاندارد کاغذ، استفاده از دو روی کاغذ، سیستم‌های الکترونیکی و بازیافت.
- **نتیجه:** هر دو، بی‌توجهی به حقوق جمادات، دیگران و آیندگان‌اند. باید از اسراف و تخریب پرهیز کرد و اموال عمومی را مانند اموال خود پاس داشت.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.



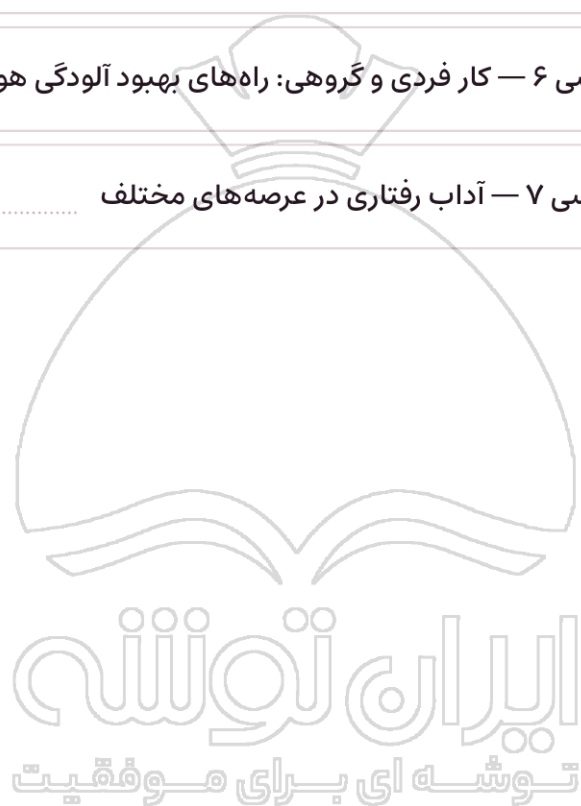
گام به گام ارتباط مؤثر پایه دهم - فصل چهارم

ارتباط مؤثر در کسب و کار

فهرست

۸۴	صفحه ۱۱۳ · فعالیت کلاسی ۱ — عوامل موفقیت یک تیم ورزشی	۶۲
۸۵	صفحه ۱۱۳ · فعالیت کلاسی ۲ — عوامل افزایش اعتماد و کاهش اعتماد	۶۲
۸۶	صفحه ۱۱۴ · فعالیت کلاسی ۳ — برگزاری نمایشگاه و فروشگاه غذاهای خانگی	۶۳
۸۷	صفحه ۱۱۴ · فعالیت غیرکلاسی ۱ — بازدید از آسایشگاه سالمندان یا مرکز نگهداری کودکان	۶۴
۸۸	صفحه ۱۱۴ · فعالیت غیرکلاسی ۲ — دوربین مداربسته در مهدکودک و سرمایه اجتماعی	۶۴
۸۹	صفحه ۱۱۵ · فعالیت کلاسی ۴ — مقایسه دو شرکت الف و ب	۶۵
۹۰	صفحه ۱۱۵ · فعالیت کلاسی ۵ — واکنش در موقعیت‌های مختلف	۶۶
۹۱	صفحه ۱۱۶ · فعالیت کلاسی ۶ — رامبد و هویت مشترک	۶۷
۹۲	صفحه ۱۱۷ · فعالیت کلاسی ۷ — آقای ستایش و هویت مشترک	۶۸
۹۳	صفحه ۱۱۷ · فعالیت کلاسی ۸ — سازاز و تعهد	۶۸
۹۴	صفحه ۱۱۷ · فعالیت کلاسی ۹ — ابراهیم و پیشنهاد رشوه	۶۹
۹۵	صفحه ۱۱۸ · فعالیت غیرکلاسی ۳ — نوشتن داستان با کاربرد زبان بدن و نکات زیست‌محیطی	۷۰

۹۶	صفحه ۱۲۰ · فعالیت کلاسی ۱ — محمدرضا و همایش مخترعان جوان	۷۰
۹۷	صفحه ۱۲۱ · فعالیت کلاسی ۲ — شیما و تولیدکننده پوشاک	۷۱
۹۸	صفحه ۱۲۱ · فعالیت کلاسی ۳ — مثال‌هایی برای انواع حمایت‌های اجتماعی	۷۱
۹۹	صفحه ۱۲۲ · فعالیت کلاسی ۴ — فاطمه و تداوم ارتباط	۷۲
۱۰۰	صفحه ۱۲۲ · فعالیت کلاسی ۵ — سپهر و عضویت در تیم والیبال	۷۳
۱۰۱	صفحه ۱۲۲ · فعالیت کلاسی ۶ — کار فردی و گروهی: راه‌های بهبود آلودگی هوا	۷۳
۱۰۲	صفحه ۱۲۳ · فعالیت کلاسی ۷ — آداب رفتاری در عرصه‌های مختلف	۷۴



یک تیم ورزشی را (فوتبال، والیبال، بسکتبال و ...) که به آن علاقه دارید انتخاب کنید و عوامل موفقیت آن را مورد بررسی و تحلیل قرار دهید. چه عواملی باعث موفقیت آن تیم ورزشی شده است؟

برای نمونه، یک تیم والیبال موفق را در نظر می‌گیریم. موفقیت چنین تیمی را می‌توان با شاخص‌های «بُعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی» توضیح داد:

- **اعتماد:** بازیکنان به توانایی و صداقت یکدیگر، مربی و سرپرست اعتماد دارند و می‌دانند هر کس وظیفه خود را انجام می‌دهد.
- **همکاری و وابستگی:** بازیکنان به جای نمایش فردی، برای پیروزی تیم همکاری می‌کنند و خود را جای هم می‌گذارند؛ اگر کسی خطا کند، دیگران او را حمایت می‌کنند.
- **هویت مشترک:** همه اعضا خود را عضوی از «ما» (تیم و باشگاه یا کشور) می‌دانند و به آن احساس تعلق دارند.
- **تعهد:** بازیکنان به تمرین منظم، رعایت نظم، احترام به مربی و قوانین بازی پایبندند.
- **اهداف و ارزش‌های مشترک:** همه اعضا یک هدف (قهرمانی) را دنبال می‌کنند و برای رسیدن به آن تلاش مستمر دارند.
- **ارتباط مؤثر و تداوم آن:** گفت‌وگوی مداوم بین بازیکنان و مربی، تمرین طولانی‌مدت و حفظ ترکیب تیم. نتیجه: تیمی که اعضای آن به یکدیگر اعتماد دارند و برای هدفی مشترک همکاری می‌کنند، حتی با داشتن بازیکنان معمولی هم می‌تواند به موفقیت برسد.

۱- جدول زیر را تکمیل کنید:

- ۲- به نظر شما افزایش اعتماد میان افراد جامعه چه پیامدهایی دارد؟
- ۳- نقش صاحبان حرف و مشاغل در افزایش اعتماد میان افراد چگونه است؟

۱- تکمیل جدول:

عوامل افزایش‌دهنده اعتماد و عوامل کاهنده اعتماد میان افراد

عوامل افزایش اعتماد میان افراد	عوامل کاهش اعتماد میان افراد
داشتن صدق و راستی در صحبت کردن و رفتار با دیگران.	دروغ‌گویی افراد نسبت به یکدیگر.
وفای به عهد و وعده‌ها.	عهدشکنی و خلف وعده.
امانت‌داری و رعایت حقوق دیگران.	خیانت در امانت و سوءاستفاده از دیگران.
حسن نیت و رفتار از روی خیرخواهی.	بدگمانی، سوءنیت و فریب‌کاری.
پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر بودن در برابر کار و رفتار خود.	شانه خالی کردن از مسئولیت و پنهان‌کاری.
رعایت قوانین و مقررات و انصاف در معامله.	گران‌فروشی، کم‌فروشی و تقلب.

۲- پیامدهای افزایش اعتماد در جامعه:

- افراد راحت‌تر با یکدیگر همکاری می‌کنند و گروه‌های کاری و اجتماعی شکل می‌گیرند.
- هزینه نظارت و کنترل و بروز اختلاف‌ها کم می‌شود و کارها سریع‌تر پیش می‌رود.
- روابط اجتماعی، اقتصادی و خانوادگی مستحکم و پایدار می‌شود و آرامش و امنیت روانی افزایش می‌یابد.
- سرمایه اجتماعی جامعه رشد می‌کند و زمینه پیشرفت و توسعه همه‌جانبه فراهم می‌شود.

۳- نقش صاحبان حرف و مشاغل: وقتی صاحبان مشاغل (فروشنده، حسابدار، مربی، راننده، کارگر و ...) در کار خود صادق و امانت‌دار باشند، کم‌فروشی و گران‌فروشی نکنند، به وعده خود عمل کنند، کار را درست و به موقع انجام دهند و به مشتری و مراجعه‌کننده احترام بگذارند، مردم به آن‌ها و به خدماتشان اطمینان پیدا می‌کنند. هر حرفه‌ای که اعتماد مردم را جلب کند، سبب می‌شود اعتماد کل جامعه نیز افزایش یابد؛ در مقابل، رفتار نادرست حتی یک نفر می‌تواند اعتماد را نسبت به کل آن صنف کاهش دهد.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۱۱۴

۸۶

با مشارکت یکدیگر و هماهنگی با مسئول هنرستان و راهنمایی‌های هنرآموز خود، یک نمایشگاه و فروشگاه یک‌روزه از غذاهای خانگی در هنرستان برگزار کنید. برای برگزاری هرچه بهتر نمایشگاه، چند نفر از هنرجویان وظایف زیر را بر عهده گیرند: مسئول هماهنگی و اجرا؛ مسئول تبلیغات؛ مسئول تدارکات و ... هر یک از هنرجویان، موارد اعتماد، همکاری و وابستگی را در نمایشگاه برگزار شده مورد تحلیل قرار دهند و به صورت گزارشی در کلاس درس بیان کنند.

این فعالیت عملی است؛ نمونه گزارشی که هنرجو می‌تواند در کلاس ارائه کند:

- **اعتماد:** مسئول هماهنگی به مسئول تبلیغات و تدارکات اعتماد کرد که کارشان را درست و به موقع انجام می‌دهند؛ خانواده‌ها و دانش‌آموزان نیز به بهداشت و کیفیت غذاهای خانگی اعتماد کردند و خرید نمودند. صداقت در قیمت‌گذاری و معرفی غذاها این اعتماد را افزایش داد.

- **همکاری:** گروه‌ها کارها را تقسیم کردند: تبلیغات پوستر و اطلاع‌رسانی را انجام داد، تدارکات میز و ظرف و مواد را فراهم کرد و گروه اجرا نظم کار را حفظ نمود. وقتی یکی از اعضا غایب بود، دیگران کارش را انجام دادند.
- **وابستگی:** موفقیت نمایشگاه به همه بخش‌ها وابسته بود؛ اگر تبلیغات ضعیف بود، مشتری نمی‌آمد و اگر تدارکات ناقص بود، فروش انجام نمی‌شد. اعضا احساسات و مشکلات هم را درک می‌کردند.
- **نتیجه:** با اعتماد و همکاری، نمایشگاه با کیفیت بهتری برگزار شد و همه اعضا احساس رضایت و هم‌بستگی کردند.

فعالیت غیرکلاسی ۱

صفحه ۱۱۴

۸۷

از یک آسایشگاه سالمندان یا یک مرکز نگهداری کودکان بی‌سرپرست بازدید کنید و نمونه‌هایی از همکاری و وابستگی را در آن‌ها بررسی و تحلیل نمایید، سپس نتیجه را در کلاس درس گزارش کنید.

این فعالیت بازدید حضوری است. نمونه گزارش:

- **همکاری:** مراقبان، پرستاران و مددکاران در کارهایی مانند تغذیه، بهداشت و درمان با هم همکاری می‌کنند؛ گاهی خیرین و داوطلبان نیز در کارها مشارکت دارند؛ سالمندان یا کودکان بزرگ‌تر به همنشینان خود کمک می‌کنند.
- **وابستگی:** ساکنان این مراکز برای نیازهای جسمی و عاطفی خود به مراقبان و به یکدیگر وابسته‌اند و مراقبان نیز احساسات آن‌ها را درک می‌کنند و خود را جای آنان می‌گذارند.
- **نتیجه:** بدون اعتماد و همکاری، اداره کردن این مراکز ممکن نیست. حمایت‌های عاطفی، خدماتی و مالی جامعه از این افراد نشان‌دهنده سرمایه اجتماعی است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

ایران لوشه
توشه‌ای برای موفقیت

فعالیت غیرکلاسی ۲

صفحه ۱۱۴

۸۸

با یک مربی مهدکودک در مورد استفاده از دوربین‌های مداربسته برای نظارت بر کار مربیان صحبت کنید. این موقعیت را از نظر سرمایه اجتماعی مورد تحلیل قرار دهید.

نمونه تحلیل:

- اگر مربیان بدانند که برای کنترل‌شان دوربین گذاشته شده، ممکن است احساس کنند مدیر به آن‌ها اعتماد ندارد. این موضوع شاخص «اعتماد» را که پایه سرمایه اجتماعی است کاهش می‌دهد و روحیه همکاری را تضعیف می‌کند.

- از طرف دیگر والدین با دیدن دوربین‌ها اطمینان بیشتری به مهدکودک پیدا می‌کنند و اعتماد آن‌ها به مهدکودک بالا می‌رود.
- راه حل مناسب این است که استفاده از دوربین با توافق و توضیح برای مربیان انجام شود و هدف آن حفظ امنیت کودکان و حمایت از مربی در برابر شکایت‌ها بیان شود، نه بی‌اعتمادی. در این صورت صداقت، اعتماد و همکاری هر دو حفظ می‌شود.
- نتیجه: دوربین باید جایگزین اعتماد نشود، بلکه در کنار اعتماد و گفت‌وگو به کار رود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۱۱۵

۸۹

درباره موارد زیر بحث و گفت‌وگو کنید:

- ۱- در شرکت الف، اعضای گروه حسابداری و حسابرسی با یکدیگر رابطه‌ای بسیار نزدیک و صمیمی دارند. آن‌ها در هنگام کار، صداقت را در گفتار و کردار خود نسبت به یکدیگر نشان می‌دهند و با همکاری یکدیگر برای ارتقای کیفیت کار تلاش می‌کنند. رفتار سرپرست با آن‌ها، بسیار انسان‌دوستانه و محترمانه است. او همیشه اعضای گروه را به خاطر حسن انجام کار مورد حمایت قرار می‌دهد. اگر یکی از اعضا در یک روز در محل کار حاضر نباشد، دیگر اعضا با رضایت کامل کار او را انجام می‌دهند. این اعتماد و همکاری میان اعضا باعث شده است که گروه حسابداری و حسابرسی شرکت الف بسیار معتبر و خوش‌نام شناخته شوند.
 - ۲- در شرکت ب، اعضای گروه حسابداری و حسابرسی با یکدیگر رابطه‌ای خشک و رسمی دارند. هر کسی خود را موظف به انجام کار خود می‌داند و در صورت ایجاد هر مسئله‌ای از ناحیه دیگر اعضا، خود را مسئول نمی‌داند. رفتار سرپرست با اعضا بسیار رسمی است. اگر یکی از افراد در کار خود اشتباه کند، از طرف دیگر اعضا مورد حمایت قرار نمی‌گیرد و او را به سهل‌انگاری متهم می‌کنند. کار کردن در شرکت ب سخت و طاقت‌فرسا شده به طوری که افراد به دنبال موقعیت شغلی مناسب می‌گردند تا از آن شرکت استعفا دهند.
- هر دو موقعیت فوق را مقایسه و ارزیابی کرده سپس نتیجه‌گیری خود را بیان کنید.

نوشته‌ای برای موفقیت

مقایسه دو شرکت از نظر شاخص‌های سرمایه اجتماعی

شاخص	شرکت الف	شرکت ب
اعتماد و صداقت	صداقت در گفتار و کردار؛ اعتماد کامل	نبود اعتماد؛ اتهام به سهل انگاری
همکاری	همکاری برای ارتقای کیفیت؛ جبران غیبت همکار با رضایت	هر کس فقط به کار خود می پردازد؛ مسئولیت پذیری جمعی وجود ندارد
وابستگی و همدلی	درک احساسات یکدیگر و حمایت از هم	رابطه خشک و رسمی؛ نبود حمایت
رفتار سرپرست	دوستانه، محترمانه و حمایت گر	بسیار رسمی و دور از صمیمیت
نتیجه	اعتبار و خوش نامی گروه و رضایت اعضا	سختی و فرسودگی کار؛ تمایل به ترک شرکت

نتیجه گیری: شرکت الف دارای سرمایه اجتماعی بالاست (اعتماد، همکاری، وابستگی و همدلی) و به همین دلیل کیفیت کار، رضایت کارکنان و اعتبار آن بیشتر است. شرکت ب با نداشتن این ویژگی ها هرچند ممکن است کارها را طبق مقررات انجام دهد، کارکنانش ناراضی اند و بازدهی و ماندگاری نیروی کار پایین است. پس برای موفقیت در کسب و کار باید اعتماد و همکاری را در محیط کار تقویت کرد.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۱۱۵

۹۰

در هر یک از موقعیت های زیر چه واکنشی نشان می دهید؟

- در حال رانندگی هستید، فردی در جاده ماشینش خراب شده است.
- به مناسبت عید نیمه شعبان جشنی در مهدکودک خواهر یا برادر شما برگزار می شود.
- همکار شما به علت بیماری، اسناد حسابداری را به موقع تکمیل نکرده است.
- بازیکن تیم مقابل در اثر خطای غیرعمد در زمین ورزش مصدوم شده است.
- در مسابقه فینال، حریف شما برنده شده است.
- همکار شما به سمت سرپرستی حسابداری منصوب شده است.
- مربی مهدکودک برای ارتقای کیفیت محتوای آموزشی از شما درخواست همکاری دارد.
- راننده اتوبوس پایانه مسافری بیمار شده است و نمی تواند در ساعت مقرر در پایانه حاضر شود.

- **خرابی ماشین در جاده:** توقف می کنم، به او کمک می کنم (خدمات یا تماس با امداد) و در صورت نیاز او را به مقصد می رسانم؛ این حمایت خدماتی و همدلی است.
- **جشن نیمه شعبان در مهدکودک:** در برگزاری آن مشارکت می کنم، در تزیین، اجرا و پذیرایی کمک می کنم و در شادی دیگران شریک می شوم.
- **همکار بیمار:** ضمن عیادت و ابراز همدردی، بخشی از کارهای او را به صورت موقت انجام می دهم و در صورت لزوم مسئول را در جریان می گذارم تا کار عقب نماند.

- **بازیکن مصدوم تیم مقابل:** بازی را متوقف می‌کنم، از او دلجویی می‌کنم و به رسیدن کمک پزشکی یاری می‌رسانم؛ روحیه جوانمردی اهمیت دارد.
- **برنده شدن حریف در فینال:** با روی باز به او تبریک می‌گویم، شکست را می‌پذیرم و از آن برای بهتر شدن استفاده می‌کنم.
- **انتصاب همکار به سرپرستی:** صمیمانه تبریک می‌گویم، برایش آرزوی موفقیت می‌کنم و آماده همکاری با او هستم.
- **درخواست همکاری مربی:** با میل می‌پذیرم و دانش و پیشنهادهای خود را برای بهبود محتوا ارائه می‌دهم.
- **بیماری راننده:** ضمن ابراز همدردی، سریع به مسئول اطلاع می‌دهم تا راننده‌ای جایگزین شود و در صورت توان و مجوز، در حل مشکل مسافران کمک می‌کنم.
- نکته مشترک: در همه این موقعیت‌ها با همدلی، همکاری و رعایت اخلاق، سرمایه اجتماعی (اعتماد و همکاری) تقویت می‌شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۱۱۶

۹۱

رامبد، دارای مدال طلای تکواندو در رده سنی جوانان است. او برای سومین بار به مسابقات جهانی اعزام شده است و مدال طلا کسب کرده است. از یک سو برای عضویت در بهترین تیم‌های اروپایی با مزایای بالا به او پیشنهادی مناسب داده می‌شود و از سوی دیگر، مسئولان از رامبد می‌خواهند برای کشورشان مدال کسب کند. با توجه به شاخص هویت مشترک، رامبد را در برخورد با این پیشنهاد چگونه راهنمایی می‌کنید؟ کدام یک از انواع هویت در این ماجرا مطرح است؟ آن را تحلیل کنید.

نوع هویت: در این ماجرا «هویت ملی» (ایرانی بودن و تعلق به کشور) و در کنار آن «هویت فردی» (منافع و آینده شخصی) مطرح است. هویت اجتماعی و دینی نیز به طور غیرمستقیم نقش دارد، زیرا رامبد از حمایت مردم و هم‌میهنان خود بهره‌مند شده است.

تحلیل: هویت مشترک یعنی احساس تعلق به گروه و دریافت پشتیبانی و ارزش از آن. رامبد با حمایت کشور و هنرستان و مربیانش به این موفقیت رسیده است و مردم او را «نماینده ایران» می‌دانند. پیشنهاد مالی اروپایی منفعتی فردی است که اشکال ندارد، اما نباید تعلق او به کشور و مسئولیتش در برابر هم‌وطنان را از بین ببرد.

راهنمایی:

- حس تعلق به کشور و پایبندی به هویت ملی را بر منافع مادی مقدم بدارد و تا زمانی که برای کشور مدال می‌گیرد، افتخار نمایندگی ایران را حفظ کند.

- با مربی، خانواده و مسئولان مشورت کند و شرایط خود را مطرح سازد تا حمایت مادی و معنوی لازم از او تأمین شود.
- می‌تواند پس از دوران قهرمانی ملی، از تجربه خود برای پیشرفت بیشتر استفاده کند، اما همیشه سرافرازی کشورش را در نظر داشته باشد.
- تصمیم نهایی را با تفکر و بدون عجله بگیرد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۷

صفحه ۱۱۷

۹۲

آقای ستایش، به‌عنوان برنامه‌نویس در یک شرکت تولید نرم‌افزارهای حسابداری مشغول به کار است. همسر او به بیماری سختی مبتلاست و هزینه درمانی بالایی دارد. در این شرایط، فردی ناشناس با او تماس می‌گیرد و پیشنهاد می‌دهد که حاضر است در مقابل دریافت جدیدترین برنامه حسابداری شرکت، مبلغی کلان به او پرداخت کند. اگر شما در وضعیت آقای ستایش باشید، با توجه به شاخص هویت مشترک، چگونه عمل می‌کنید؟ این ماجرا را از نظر شاخص هویت، تحلیل کنید.

تحلیل: در این موقعیت دو هویت در تقابل‌اند: «هویت خانوادگی» (نیاز همسر و هزینه درمان) و «هویت اجتماعی/شغلی» (تعلق به شرکت و همکاران و تعهد نسبت به آن). پذیرفتن پیشنهاد یعنی خیانت به شرکت و از بین بردن اعتماد کارفرما و همکاران؛ این کار ناشایست است و ممکن است آبرو و شغل او را نیز به خطر بیندازد و به سرمایه اجتماعی لطمه بزند.

تصمیم من: پیشنهاد را قاطعانه رد می‌کنم و به دنبال راه حل‌های مشروع می‌روم، مانند:

- گفت‌وگو با مدیر شرکت درباره مشکل مالی و درخواست وام، مساعده یا حمایت بیمه‌ای.
 - کمک گرفتن از خانواده، بستگان، خیرین و نهادهای حمایتی و بیمه‌های درمانی.
 - گزارش تماس مشکوک به مسئولان شرکت.
- هویت خانوادگی مهم است، اما نباید با راه نادرست و برخلاف تعهد و اخلاق حرفه‌ای حفظ شود. رسیدن به هدف درست باید از راه درست باشد.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۸

صفحه ۱۱۷

۹۳

ساناز برای ادامه تحصیل به خارج از کشور رفته است. او از سوی هم‌کلاسی‌های خود به سبب رعایت پوشش و حجاب، مورد تمسخر قرار می‌گیرد. امکان برداشتن حجاب برای او در آن کشور خارجی فراهم است، اما او

همه سختی‌های حفظ این حجاب را در آن محیط پذیرفته است. رفتار او را با در نظر گرفتن شاخص تعهد، چگونه تحلیل می‌کنید؟

تعهد یعنی «به عهده گرفتن و قبول مسئولیت» و ریشه در اخلاقیات و اعتقادات فرد دارد و آزادی او را در رفتار محدود می‌کند. ساناز با اینکه آزادی برداشتن حجاب را دارد و کسی او را کنترل نمی‌کند، به باور دینی و عهدی که با خدا و با خود بسته پایبند مانده است. این رفتار نشان‌دهنده:

- پایبندی و تعهد عمیق او به هویت دینی و اعتقادات خود است؛
 - تعهد در حالتی که ناظر بیرونی وجود ندارد، از وجدان و ایمان درونی سرچشمه می‌گیرد؛
 - او در برابر فشار و تمسخر دیگران مقاومت کرده و هویت دینی و ملی خود را حفظ نموده است؛
 - این استقامت می‌تواند الگوی دیگران شود و سبب احترام آن‌ها به او گردد.
- پس رفتار ساناز تعهد واقعی و ارزشمند است.

فعالیت کلاسی ۹

صفحه ۱۱۷

۹۴

ابراهیم، به تازگی به‌عنوان کارمند در یک شرکت مشغول به کار شده است. یکی از همکاران او که رابطه صمیمانه‌ای با او دارد، گرفتن رشوه از ارباب رجوع را به او پیشنهاد می‌دهد و توجیه می‌کند که عمل ناشایستی نیست و به نوعی حق کارمند است. ابراهیم برای قبول یا رد این پیشنهاد به شدت مردد می‌شود. این موضوع را چگونه تحلیل می‌کنید؟ با توجه به شاخص تعهد، او را راهنمایی کنید.

تحلیل: ابراهیم میان دو چیز دچار تردید شده است: رابطه صمیمانه با همکار (که از او رودربایستی دارد) و تعهد اخلاقی و دینی و شغلی (امانت‌داری، پرهیز از حرام، وفاداری به قانون). رشوه گناه است، به مردم و جامعه ظلم می‌کند و اعتماد مردم را به سازمان از بین می‌برد؛ توجیه همکار هیچ‌گاه آن را درست نمی‌کند.

راهنمایی:

- به تعهد خود نسبت به خدا، قانون و ارباب رجوع پایبند بماند و پیشنهاد را قاطعانه و محترمانه رد کند.
- از مهارت «نه» گفتن استفاده کند؛ مثلاً بگوید: «ممنونم، این کار با اعتقادات من سازگار نیست.»
- همکار را نصیحت و از پیامدهای این کار آگاه کند و در صورت ادامه، موضوع را به مسئول مربوطه گزارش دهد.
- به یاد داشته باشد که درآمد حلال برکت دارد و اعتماد و آبرو از هر مبلغی ارزشمندتر است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

با توجه به رشته تحصیلی خود، یک داستان بنویسید و در آن، مواردی از کاربردهای مثبت غیرکلامی (زبان بدن) و نیز نکات تربیتی و زیست محیطی را برای اصلاح رابطه خود با دیگران و طبیعت بگنجانید. (مانند تکان دادن دست از پشت شیشه اتوبوس به عنوان خداحافظی یا رعایت حقوق مردم و احترام به آن‌ها از طریق کاشت گل و گیاه یا استفاده از وسیله نقلیه عمومی).

نمونه داستان (رشته تربیت کودک و مهدکودک):

صبح زود، مریم برای رفتن به مهدکودک سوار اتوبوس شد تا هم هوا آلوده نشود و هم در مصرف سوخت صرفه جویی کند. با لبخند به راننده سلام کرد و راننده نیز با تکان دادن سر پاسخ داد. جای خود را به پیرمردی داد و با اشاره‌ای محترمانه از او خواست بنشیند. پیرمرد با لبخند از او تشکر کرد.

در مهدکودک، بچه‌ها با دیدن او دویدند. مریم زانو زد تا هم‌قد آن‌ها شود، با چشمان آن‌ها تماس چشمی برقرار کرد، لبخند زد و آغوشش را باز کرد. بعد از سلام، به بچه‌ها گفت امروز می‌خواهیم گلدان‌ها را آب بدهیم و در حیاط چند نهال بکاریم. او به آن‌ها یاد داد که درختان را نشکنند و به گل‌ها آب بدهند، زباله را در سطل بیندازند و آب را هدر ندهند. وقتی یکی از بچه‌ها ظرف آب را ریخت، مریم عصبانی نشد؛ با آرامش دستش را روی شانه او گذاشت و گفت: «اشکالی ندارد، با هم تمیز می‌کنیم».

هنگام برگشت، بچه‌ها از پشت پنجره برای مریم دست تکان دادند و او نیز با خوشحالی برایشان دست تکان داد. مریم در راه، سطل زباله را دید و پوست میوه‌اش را در آن انداخت؛ او فهمید که احترام به مردم و طبیعت از رفتارهای کوچک آغاز می‌شود.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

محمدرضا به سبب کسب رتبه برتر در مسابقه مخترعان جوان، به همایشی دعوت شده است. در میان حاضرین در همایش، عده‌ای از افراد به عنوان سرمایه‌گذار جهت حمایت از تولید اختراعات مخترعین جوان حضور دارند. با توجه به شاخص ارتباط و شبکه‌ها، این مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید؟ زمینه استفاده از کدام یک از حمایت‌های اجتماعی برای او فراهم است؟ محمدرضا را برای بهره بردن از موقعیت موجود راهنمایی کنید.

تحلیل: ارتباط و شبکه‌ها فرد را با فرصت‌ها و منابع جدید روبه‌رو می‌کند. محمدرضا با حضور در همایش وارد یک شبکه ارتباطی شده که سرمایه‌گذاران، مخترعان و متخصصان در آن هستند. موفقیت علمی او، این فرصت ارتباطی را فراهم کرده است.

حمایت‌های اجتماعی قابل استفاده: حمایت مالی (سرمایه‌گذاری برای تولید اختراع)، حمایت اطلاعاتی (آشنایی با شیوه‌های ثبت و تجاری‌سازی اختراع)، حمایت مشورتی (مشورت با مخترعان باتجربه) و حمایت مصاحبتی/عاطفی (تشویق و دلگرمی).

راهنمایی:

- اختراع خود را به صورت شفاف، حرفه‌ای و با اعتماد به نفس معرفی کند و اطلاعات (کاتالوگ، نمونه) آماده داشته باشد.
- با سرمایه‌گذاران و مخترعان آشنا شود، اطلاعات تماس بگیرد و ارتباط را ادامه دهد.
- با هنرآموز و خانواده مشورت کند و پیش از پذیرش هر پیشنهاد، شرایط و حقوق مالکیت اختراع خود را بررسی کند.
- به جای فروش سریع اختراع، با صبر و دقت بهترین پیشنهاد را بپذیرد.

فعالیت کلاسی ۲

صفحه ۱۲۱

۹۷

شیما مدرک طراحی و دوخت لباس دارد. او لباس‌های ورزشی و لباس‌های مهدکودک را طراحی می‌کند و می‌دوزد. شیما در یک میهمانی، از حضور یک تولیدکننده پوشاک به سبک ایرانی باخبر می‌شود. این موضوع را با توجه به شاخص ارتباط و شبکه‌ها چگونه تحلیل می‌کنید؟ شیما از کدام یک از انواع حمایت‌های اجتماعی در این ماجرا می‌تواند بهره‌مند گردد؟ اگر شما به جای او بودید چگونه از این فرصت بهره می‌بردید؟

تحلیل: میهمانی یک شبکه ارتباطی است که شیما را با فرصتی تازه روبه‌رو کرده است. آشنایی با تولیدکننده پوشاک می‌تواند به معرفی کار او، بازار و شغل بهتر منجر شود.

حمایت‌های قابل بهره‌برداری: حمایت اطلاعاتی (شناخت بازار پوشاک ایرانی)، حمایت مشورتی (راهنمایی تولیدکننده باتجربه)، حمایت مالی و خدماتی (در صورت همکاری یا سفارش کار).

اگر من جای او بودم:

- با ادب و اعتماد به نفس خود را معرفی می‌کردم و از کارهای خود نمونه عکس یا دفتر طرح نشان می‌دادم.
- شماره تماس رد و بدل می‌کردم و ارتباط را با تماس یا ملاقات بعدی ادامه می‌دادم (تداوم ارتباط).
- از او درباره نیازهای بازار و راه‌های پیشرفت می‌پرسیدم و پیشنهاد همکاری می‌دادم.
- با خانواده و هنرآموز مشورت می‌کردم تا تصمیم درستی بگیرم.

فعالیت کلاسی ۳

صفحه ۱۲۱

۹۸

برای هر یک از انواع حمایت‌های اجتماعی مثال‌هایی در جدول زیر بنویسید.

انواع حمایت‌های اجتماعی، مصداق و اهمیت

حمایت‌های اجتماعی	مصادق	اهمیت
۱- حمایت مشورتی	کمک گرفتن از تجربیات فرد موفق	انتخاب بهتر و جلوگیری از هدر رفتن زمان و سرمایه‌های گوناگون
۲- حمایت خدماتی	ارائه خدمات رایگان به سالمندان بی‌بضاعت، زنان بی‌سرپرست و کودکان خیابانی (مانند رسیدگی به امور منزل و حمل‌ونقل)	رفع نیازهای ضروری گروه‌های آسیب‌پذیر و کاهش مشکلات زندگی آنان
۳- حمایت مالی	کمک به زلزله‌زدگان و سیل‌زدگان و پرداخت هزینه درمان بیماران نیازمند	عبور از بحران‌ها و جبران خسارت‌ها؛ تقویت همبستگی اجتماعی
۴- حمایت اطلاعاتی	استفاده از اطلاعات والدین یا مشاور برای انتخاب شغل یا رشته مناسب	تصمیم‌گیری آگاهانه و دسترسی به فرصت‌ها
۵- حمایت عاطفی	عیادت از بیماران، بازدید از خانه سالمندان و جشن عاطفه‌ها	ایجاد احساس ارزشمندی، امید و آرامش در افراد
۶- حمایت مصاحبتی	گفت‌وگو با یک دوست درباره مشکلات و احساس آرامش پس از آن	کاهش احساس تنهایی و تخلیه روانی؛ حفظ سلامت روان

فاطمه، در نویسندگی مهارت بالایی دارد. او به پیشنهاد هنرآموز خود یکی از مقالاتش را برای مجله‌ای می‌فرستد اما جوابی دریافت نمی‌کند. او به صورت حضوری در دفتر مجله با سردبیر صحبت می‌کند و نمونه مقالات خود را ارائه می‌دهد. سردبیر از مقالات او بسیار تعریف می‌کند و مژده چاپ یکی از آن‌ها را در شماره بعدی مجله به وی می‌دهد. اما مقاله در شماره بعدی هم چاپ نمی‌شود. فاطمه دلسرد و ناامید است. با تحلیل این موضوع، فاطمه را برای برخورد صحیح، راهنمایی کنید.

تحلیل: فاطمه با پیگیری و ارتباط حضوری، فرصتی (ارتباط با سردبیر) ایجاد کرده است. اما شاخص «تداوم ارتباط» یعنی ادامه دادن و حفظ رابطه برای بهره بردن از فرصت. ممکن است تأخیر در چاپ به دلیل محدودیت صفحات، برنامه‌ریزی مجله یا نوبت بودن باشد، نه رد شدن مقاله؛ پس ناامیدی زودهنگام نادرست است.

راهنمایی:

- ناامید نشود و به صورت محترمانه و مؤدبانه (تماس تلفنی، پیام یا ملاقات) دلیل تأخیر و زمان تقریبی چاپ را از سردبیر بپرسد.

- ارتباط خود را با مجله حفظ کند و مقالات جدید بفرستد.
- مقاله را به مجله‌های دیگر نیز ارائه دهد و از شبکه ارتباطی هنرآموز و دوستان نیز کمک بگیرد.
- مقاله خود را با نقد و پیشنهادها بهتر کند و پیگیری و صبر را ادامه دهد.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۱۲۲

۱۰۰

سپهر در تیم والیبال هنرستان از بهترین بازیکنان است. او با مربی ورزش خود رابطه‌ای صمیمی دارد و از این طریق در باشگاهی خارج از هنرستان نیز عضو تیم والیبال می‌شود. او از طریق مربی و دوستان هم‌باشگاهی خود از تصمیم فدراسیون والیبال برای عضوگیری در تیم ملی جوانان مطلع می‌گردد. این موضوع را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای سپهر بودید، چگونه عمل می‌کردید؟ او را راهنمایی کنید.

تحلیل: رابطه سپهر با مربی و دوستانش شبکه‌ای ایجاد کرده که او را با فرصت‌های جدید روبه‌رو کرده است (عضویت در باشگاه، آگاهی از فراخوان تیم ملی). حمایت اطلاعاتی و حمایت مشورتی از شبکه‌ی ارتباطی او به دست آمده و تداوم رابطه با مربی او را به این فرصت رسانده است.

راهنمایی:

- فرصت را غنیمت بشمارد و با اطلاعات کامل از چگونگی ثبت‌نام و شرایط، برای انتخاب در تیم ملی اقدام کند.
- از مربی و هم‌تیمی‌ها مشورت بگیرد و آمادگی جسمانی و مهارتی خود را افزایش دهد.
- رابطه‌اش را با مربی و دوستان حفظ کند و از آن‌ها تشکر کند.
- با خانواده و مسئولان هنرستان هماهنگ باشد تا درس و تمرین او با هم تداخل نکند.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۱۲۲

۱۰۱

در گروه‌های کلاسی:

- ۱- اعضای یک دسته به صورت انفرادی و اعضای دسته دیگر در گروه‌های چندنفره قرار گیرید.
- ۲- هر دو دسته در مورد راه‌های بهبود آلودگی هوا فهرستی از اقدامات را تهیه کنید.
- ۳- همه (هر فرد و هر گروه) ده دقیقه فرصت دارید.
- ۴- در پایان، راهکارها و نتیجه نهایی را در کلاس ارائه دهید.

کار فردی و گروهی را از نظر خلاقیت، ابتکار و کسب نتیجه بهتر و سریع تر با در نظر گرفتن شاخص هدف مشترک، تحلیل کنید.

نمونه فهرست راهکارها: استفاده از حمل و نقل عمومی و دوچرخه، معاینه فنی خودروها، کاشت درخت و فضای سبز، صرفه جویی در مصرف انرژی و سوخت، استفاده از انرژی های پاک (خورشیدی)، بازیافت، پرهیز از سوزاندن زباله و ضایعات، کنترل دود کارخانه ها، فرهنگ سازی و آموزش عمومی.

تحلیل:

- معمولاً گروه ها در همان زمان محدود، فهرست کامل تر، متنوع تر و خلاقانه تری ارائه می دهند؛ زیرا هر عضو دانش و ایده های متفاوت دارد و ایده ها یکدیگر را تکمیل می کنند.
- افراد در تقسیم کار، بررسی ایده ها و رفع اشتباه به یکدیگر کمک می کنند و در نتیجه سریع تر به نتیجه بهتر می رسند.
- هدف مشترک (کاهش آلودگی هوا) و ارزش های مشترک انگیزه همکاری و تلاش را در گروه بالا می برد و ذهن اعضا را به سمت کار گروهی سوق می دهد.
- کار فردی نیز مزایایی مانند تمرکز و سرعت تصمیم دارد، اما در کل، کار گروهی با هدف مشترک اثربخش تر است.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۷

صفحه ۱۲۳

۱۰۲

برای تقویت و اصلاح رابطه خود در هر یک از عرصه های مختلف رفتاری، آداب مربوط به هر یک از فعالیت ها یا مشاغل زیر را تکمیل کنید.

۱- شکر و سپاس الهی:

- از نعمت های الهی در راه درست استفاده کنیم.
- از نعمت ها (آب، غذا، برق و ...) اسراف نکنیم.
- به زبان خدا را سپاس بگوییم و نعمت ها را به یاد داشته باشیم.
- از نعمت های خود به نیازمندان ببخشیم (زکات و صدقه).

۲- کسب و کار و تجارت:

- گران فروشی و کم فروشی نکنیم.
- در معامله صداقت و امانت داری داشته باشیم و عیب کالا را بگوییم.
- به وعده ها و قراردادهای پایبند باشیم و به مشتری احترام بگذاریم.
- کار را با سخت کوشی و با دقت و کیفیت انجام دهیم.

۳- تربیت کودک:

- اشیای تیز و برنده را از دسترس کودک دور نگه داریم.
- با کودک با مهربانی و احترام رفتار کنیم و او را تحقیر نکنیم.
- الگوی رفتاری مناسبی برای کودک باشیم (راستگو و باادب).
- به نیازهای عاطفی کودک توجه کنیم و برای او وقت بگذاریم.

۴- یک رشته ورزشی (مثلاً فوتبال):

- به رقیب خود احترام بگذاریم.
- قوانین بازی و تصمیم داور را بپذیریم.
- پیروزی را با فروتنی و شکست را با روحیه ورزشی قبول کنیم.
- از الفاظ ناشایست و خشونت پرهیز کنیم و به هم تیمی ها کمک کنیم.

۵- حسابداری و حسابرسی:

- امانت دار باشیم.
- اطلاعات مالی مشتریان و شرکت را محرمانه نگه داریم.
- دقت و صداقت در ثبت اسناد و تهیه گزارش داشته باشیم.
- هرگز در ازای رشوه یا هدیه، اسناد را تغییر ندهیم.

۶- سیر و سفرهای دریایی و کشتیرانی:

- سفر خود را با نام و یاد خدا آغاز کنیم.
- قوانین ایمنی (جلیقه نجات و ...) را رعایت کنیم.
- محیط زیست دریا را آلوده نکنیم و زباله به آب نریزیم.
- به مسافران و دیگر شناورها یاری برسانیم و در حوادث کمک کنیم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

نوشته ای برای موفقیت

گام به گام ارتباط مؤثر پایه دهم - فصل پنجم

اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره

فهرست

۱۰۳	صفحه ۱۶۴۰ فعالیت کلاسی ۱ - دسته‌بندی مکاتبات اداری	۸۰
۱۰۴	صفحه ۱۶۵۰ فعالیت غیرکالسی ۱ - نمونه‌گیری از مکاتبات	۸۰
۱۰۵	صفحه ۱۶۵۰ فعالیت کلاسی ۲ - نامه‌های عادی و نامه‌های اداری	۸۱
۱۰۶	صفحه ۱۶۷۰ فعالیت غیرکالسی ۲ - نامه‌های داخلی و خارجی؛ تهیه‌بخشنامه و دستورالعمل	۸۲
۱۰۷	صفحه ۱۶۷۰ فعالیت کلاسی ۳ - ماهیت کار و سطوح ارتباطی نامه‌ها	۸۳
۱۰۸	صفحه ۱۶۸۰ فعالیت کلاسی ۴ - نام‌گذاری اجزای نامه‌های اداری	۸۳
۱۰۹	صفحه ۱۶۹۰ فعالیت کلاسی ۵ - تمرین نامه‌نگاری و عرصه‌های ارتباط	۸۴
۱۱۰	صفحه ۱۶۹۰ فعالیت کلاسی ۶ - انتخاب مکاتبات و عرصه‌های ارتباط	۸۴
۱۱۱	صفحه ۱۷۱۰ فعالیت کلاسی ۱ - مناسب‌ترین نوع آراستگی در موقعیت‌ها	۸۵
۱۱۲	صفحه ۱۷۳۰ فعالیت کلاسی ۳ - جدول آراستگی درونی (اندیشه، گفتار، رفتار)	۸۶
۱۱۳	صفحه ۱۷۳۰ فعالیت کلاسی ۲ - آراستگی درونی در وضعیت‌های مختلف	۸۸
۱۱۴	صفحه ۱۷۴۰ فعالیت کلاسی ۴ - تحلیل ضرب‌المثل از کوزه همان برون تراود که در اوست	۸۹

۱۱۵	صفحه ۰۱۷۵	فعالیت کلاسی ۵ — لباس مناسب موقعیت‌ها	۹۰
۱۱۶	صفحه ۰۱۷۷	فعالیت کلاسی ۶ — مقایسه محیط کار آراسته و نامرتب	۹۰
۱۱۷	صفحه ۰۱۷۷	فعالیت غیرکالسی ۱ — گزارش آراستگی و نابسامانی‌های هنرستان	۹۱
۱۱۸	صفحه ۰۱۷۸	فعالیت کلاسی ۷ — آراستگی عملی و اخلاقی در شرکت حمل‌ونقل باربری	۹۲
۱۱۹	صفحه ۰۱۷۸	فعالیت کلاسی ۸ — آراستگی در محیط (پارک‌ها، جنگل‌ها و ...)	۹۲
۱۲۰	صفحه ۰۱۸۰	فعالیت کلاسی ۱ — موارد نیازمند ارتباط چشمی	۹۳
۱۲۱	صفحه ۰۱۸۲	فعالیت کلاسی ۲ — بازی گل یا پوچ	۹۳
۱۲۲	صفحه ۰۱۸۲	فعالیت کلاسی ۳ — تحلیل ضرب‌المثل رنگ رخساره خبر می‌دهد از سر ضمیر	۹۴
۱۲۳	صفحه ۰۱۸۴	فعالیت غیرکالسی ۱ — طراحی تصویر تبلیغاتی باشگاه ورزشی	۹۴
۱۲۴	صفحه ۰۱۸۴	فعالیت کلاسی ۴ — نقش زبان بدن در موفقیت ارتباط	۹۴
۱۲۵	صفحه ۰۱۸۵	فعالیت غیرکالسی ۱ — اعمال لازم برای روز قیامت در چهار عرصه ارتباط	۹۵
۱۲۶	صفحه ۰۱۸۶	فعالیت کلاسی ۱ — زبان بدن میهماندار هواپیما	۹۶
۱۲۷	صفحه ۰۱۸۶	فعالیت کلاسی ۲ — زبان بدن راننده	۹۷
۱۲۸	صفحه ۰۱۸۷	فعالیت کلاسی ۳ — زبان بدن حسابدار در بحران	۹۷
۱۲۹	صفحه ۰۱۸۷	فعالیت کلاسی ۴ — زبان بدن حسابدار با مدیر و کارمندان	۹۸
۱۳۰	صفحه ۰۱۸۸	فعالیت کلاسی ۵ — زبان بدن کودک و مربی	۹۸

۱۳۱	صفحه ۱۸۸ . فعالیت کلاسی ۶ — پیام زبان بدن در ورزش	۹۹
۱۳۲	صفحه ۱۸۸ . فعالیت کلاسی ۷ — اصلاح رفتار بازیکن با زبان بدن مربی	۱۰۰
۱۳۳	صفحه ۱۸۹ . فعالیت کلاسی ۸ — نحوه نشستن و رفتار یک بانوی محترم	۱۰۰
۱۳۴	صفحه ۱۹۱ . فعالیت کلاسی ۹ — حریم شخصی در آشنایی با دیگران	۱۰۱
۱۳۵	صفحه ۱۹۳ . فعالیت کلاسی ۱ — ارزیابی رفتار سحر در مذاکره	۱۰۱
۱۳۶	صفحه ۱۹۵ . فعالیت کلاسی ۲ — مذاکره دو شرکت درباره حمل و نقل و توزیع	۱۰۱
۱۳۷	صفحه ۱۹۵ . فعالیت کلاسی ۳ — اعزام نمایندگان باشگاه رعد	۱۰۲
۱۳۸	صفحه ۱۹۶ . فعالیت کلاسی ۴ — مذاکره سازمان محیط زیست و سازمان کنترل ترافیک	۱۰۳
۱۳۹	صفحه ۱۹۶ . فعالیت کلاسی ۵ — برخورد پدر با فرزند بی انگیزه	۱۰۳
۱۴۰	صفحه ۱۹۸ . فعالیت کلاسی ۱ — قرارداد صادرات مواد غذایی با شرکت حمل و نقل	۱۰۴
۱۴۱	صفحه ۱۹۹ . فعالیت کلاسی ۲ — مکان مذاکره شرکت حسابرسی در هتل	۱۰۴
۱۴۲	صفحه ۱۹۹ . فعالیت کلاسی ۳ — مذاکره گروهی در کلاس	۱۰۵
۱۴۳	صفحه ۱۹۹ . فعالیت غیرکالسی ۱ — تحلیل یک مذاکره در فیلم یا جلسه	۱۰۶
۱۴۴	صفحه ۲۰۰ . فعالیت کلاسی ۴ — مذاکره بازاریاب نرم افزار با مدیر باشگاه	۱۰۶
۱۴۵	صفحه ۲۰۱ . فعالیت کلاسی ۵ — نبایدهای مذاکره	۱۰۶
۱۴۶	صفحه ۲۰۱ . فعالیت کلاسی ۶ — مذاکره اصولی در رشته های مختلف	۱۰۷



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.

به شرکت‌ها یا واحدهای مرتبط با رشته‌های خود مراجعه کنید و از هر کدام از انواع مکاتبات در این جدول (صورتجلسه، گزارش، صورتحساب، نامۀ 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
صورتحساب	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

۱۰۵

- 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

۱۰۶

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، توئین
توشه‌ای 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

۱۰۹

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

۱۱۰

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 مسافری. 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

۱۱۱

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

۱۱۲

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 همه 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 فوق‌العاده 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

۱۱۳

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

۱۱۴

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 پرونده‌ها 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

۱۱۷

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.

این فعالیت عملی است و پاسخ بالا نمونه است؛ این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۷

صفحه ۱۷۸

۱۱۸

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.

فعالیت کلاسی ۸

صفحه ۱۷۸

۱۱۹

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

۱۲۲

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 غیرکلاسی ۱

صفحه ۱۸۴

۱۲۳

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

۱۲۴

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 نحوه 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
مصاحبه 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؛ گوش دادن 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	چهره گشاده و ارتباط چشمی مناسب
دوستان و خانواده	راحت‌تر و صمیمی‌تر اما مؤدبانه	سلام و احوال‌پرسی صمیمانه؛ گفت‌وگوی بی‌تکلف	لبخند باز و خنده طبیعی

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت غیرکالسی ۱

صفحه ۱۸۵

۱۲۵

با توجه به آیاتی که مطرح شد به نظر شما هر یک از ما در حوزه 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

۱۲۶

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. ناراضی 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
توشه‌ای 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

۱۳۱

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 قاطع‌تری 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 پسرها 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

۱۳۷

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.

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) راه‌حل‌های مختلف پیشنهاد دهند و وعده غیرواقعی ندهند.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

فعالیت کلاسی ۴

صفحه ۱۹۶

۱۳۸

سازمان محیط زیست برای کاهش آلودگی در کلان‌شهرها با سازمان کنترل ترافیک شهری وارد مرحله مذاکره شده است. به نظر شما هدف از اجرای این مذاکره چیست؟ اگر شما عضوی از گروه‌های طرف مذاکره بودید چه موضوعاتی را مطرح می‌کردید؟ 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 رفت‌وآمد شهری.

موضوعات و پیشنهادات:

- گسترش حمل‌ونقل عمومی و تشویق مردم به استفاده بیشتر از آن (مترو، اتوبوس).
- کنترل معاینه فنی خودروها و کاهش خودروهای فرسوده و آلاینده.
- طرح‌های محدودیت تردد در روزهای آلودگی و مدیریت زمان‌بندی چراغ‌ها برای کاهش توقف و دود.
- ایجاد مسیرهای ویژه دوچرخه و پیاده و تشویق به استفاده از خودروهای برقی و کم‌مصرف.
- فرهنگ‌سازی و اطلاع‌رسانی عمومی.

فعالیت کلاسی ۵

صفحه ۱۹۶

۱۳۹

فرزندى به پدر و مادر خود می‌گوید بی‌انگیزه است و دیگر حوصله زندگی، درس و مدرسه را ندارد. پدر خشمگین می‌شود و در جواب می‌گوید: من و مادرت بهترین زندگی را برای تو فراهم کرده‌ایم. امکانات خوب، خانواده خوب و ... چرا ناشکری می‌کنی؟ تو واقعاً قدرشناس نیستی! به نظر شما این برخورد پدر، انگیزه را به فرزند برمی‌گرداند و او را قانع می‌کند؟ شما چه رفتاری را برای برخورد با اینگونه موارد پیشنهاد می‌دهید؟

خیر؛ این برخورد نه تنها انگیزه را برنمی‌گرداند بلکه فرزند را بیشتر ناراحت می‌کند؛ زیرا پدر به جای گوش دادن به مشکل او، قضاوت و سرزنش کرده و بر ارزش‌ها 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

۱۴۰

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

۱۴۱

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

۱۴۲

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.

فعالیت کلاسی ۶

صفحه ۲۰۱

۱۴۶

متناسب با رشته خود شیوه صحیح مذاکره اصولی را در موارد زیر بیان کنید.
- مدیر آژانس هواپیمایی می‌خواهد با شرکت حمل‌ونقل 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). به‌علاوه 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

۱۴۷

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.

دل‌نوشته نمونه برای عهدنامه: «خداوند، 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.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.

irantooshe.ir



ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت