

ردیف	سوالات																												
۱	اجزای کلی محیط کار را نام ببرید . فضا و تجهیزات - نیروی انسانی - فرآورده ، محصول و ارائه خدمات در هر یک از محیط های کار زیر اجزای آن محیط کار را مشخص کنید .																												
۲	<table border="1"> <thead> <tr> <th>محیط کار</th> <th>فضا و تجهیزات ( دو مورد )</th> <th>نیروی انسانی ( دو مورد )</th> <th>فرآورده ، محصول و ارائه خدمات ( دو مورد )</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>بیمارستان</td> <td>اتاق های مختلف وسایل جراحی دستگاه اکسیژن و.....</td> <td>پزشک پرستار بیمار نظافتچی و....</td> <td>عمل های جراحی پانسمان رسیدگی به بیماران و...</td> </tr> <tr> <td>کارگاه قالی بافی</td> <td>دار قالی کارگاه نخ های با رنگ های مختلف و.....</td> <td>استاد شاگرد</td> <td>فرش گلیم تابلو فرش</td> </tr> <tr> <td>آتلیه عکاسی</td> <td>اتاق دوربین پایه کامپیوتر و....</td> <td>عکاس ادیتور و....</td> <td>عکس تابلو</td> </tr> <tr> <td>نانوایی</td> <td>تنور آرد دستگاه های خمیر گیری</td> <td>شاطر چانه زن فروشنده</td> <td>نان فطیر سنگک</td> </tr> <tr> <td>کارگاه ساختمان</td> <td>کلاه های ایمنی لباس کار تجهیزات ساختمانی و....</td> <td>بنا گچ کار مهندس عمران و....</td> <td>تکمیل نهایی ساختمان دیوارها سقف ها و....</td> </tr> <tr> <td>مزرعه</td> <td>مزرعه تجهیزات کشاورزی کودها و آفت کش ها</td> <td>کشاورز مهندس کشاورز کارگرها</td> <td>گندم سبوس هر محصولی کاشته شده است</td> </tr> </tbody> </table>	محیط کار	فضا و تجهیزات ( دو مورد )	نیروی انسانی ( دو مورد )	فرآورده ، محصول و ارائه خدمات ( دو مورد )	بیمارستان	اتاق های مختلف وسایل جراحی دستگاه اکسیژن و.....	پزشک پرستار بیمار نظافتچی و....	عمل های جراحی پانسمان رسیدگی به بیماران و...	کارگاه قالی بافی	دار قالی کارگاه نخ های با رنگ های مختلف و.....	استاد شاگرد	فرش گلیم تابلو فرش	آتلیه عکاسی	اتاق دوربین پایه کامپیوتر و....	عکاس ادیتور و....	عکس تابلو	نانوایی	تنور آرد دستگاه های خمیر گیری	شاطر چانه زن فروشنده	نان فطیر سنگک	کارگاه ساختمان	کلاه های ایمنی لباس کار تجهیزات ساختمانی و....	بنا گچ کار مهندس عمران و....	تکمیل نهایی ساختمان دیوارها سقف ها و....	مزرعه	مزرعه تجهیزات کشاورزی کودها و آفت کش ها	کشاورز مهندس کشاورز کارگرها	گندم سبوس هر محصولی کاشته شده است
	محیط کار	فضا و تجهیزات ( دو مورد )	نیروی انسانی ( دو مورد )	فرآورده ، محصول و ارائه خدمات ( دو مورد )																									
	بیمارستان	اتاق های مختلف وسایل جراحی دستگاه اکسیژن و.....	پزشک پرستار بیمار نظافتچی و....	عمل های جراحی پانسمان رسیدگی به بیماران و...																									
	کارگاه قالی بافی	دار قالی کارگاه نخ های با رنگ های مختلف و.....	استاد شاگرد	فرش گلیم تابلو فرش																									
	آتلیه عکاسی	اتاق دوربین پایه کامپیوتر و....	عکاس ادیتور و....	عکس تابلو																									
	نانوایی	تنور آرد دستگاه های خمیر گیری	شاطر چانه زن فروشنده	نان فطیر سنگک																									
	کارگاه ساختمان	کلاه های ایمنی لباس کار تجهیزات ساختمانی و....	بنا گچ کار مهندس عمران و....	تکمیل نهایی ساختمان دیوارها سقف ها و....																									
مزرعه	مزرعه تجهیزات کشاورزی کودها و آفت کش ها	کشاورز مهندس کشاورز کارگرها	گندم سبوس هر محصولی کاشته شده است																										
۳	چند قانون موجود در محیط های کار را نام ببرید . ساعت کاری- اصول ایمنی -داشتن حداقلی از مهارت																												
۴	الزامات محیط کار را تعریف کنید . به مجموعه قوانین و مهارت های غیر فنی مورد نیاز برای فعالیت در یک محیط کار، الزامات محیط کار گفته می شود.																												
۵	سه عامل نام ببرید که موجب می شود ، خرید از یک مغازه را بر مغازه های دیگر ترجیح دهید ؟ تجهیزات مدرن و بهداشتی تر- اخاق و رفتار فروشنده - زیبایی فضای مغازه خوار و بار فروشی																												

۶	مهمترین دلیل کارآمدی یا ناکارآمدی در یک محیط کار چیست ؟ نیروی انسانی																				
۷	الف - دو عامل نام ببرید که اثر کمتری در یادگیری شما در هنرستان محل تحصیل تان دارد ؟ نو یا کهنگی ساختمان و تجهیزات هنرستان ب - دو عامل نام ببرید که اثر بیشتری در یادگیری شما در هنرستان محل تحصیل تان دارد ؟ دانش و اخلاق کارمندان مجموعه آموزشی																				
۸	هر یک از عبارات زیر نمایان گر کدام ویژگی کلی انسان ها در محیط کار می باشد ؟ الف - مهارت فنی ویژگی ها و اخلاق فردی ب - رعایت قوانین ویژگی ها و اخلاق اجتماعی و گروهی ج - برخورد با همکاران ویژگی ها و اخلاق اجتماعی و گروهی د - تعهد کاری ویژگی ها و اخلاق فردی																				
۹	الف - به نظر شما در محیط کار، کدام ویژگی از " ویژگی های کلی انسان ها در محیط کار"، فرد را متخصص و کاردان نشان میدهد؟ ویژگی ها و اخلاق فردی ب - کدام ویژگی سبب پذیرش فرد در گروه میشود؟ ویژگی ها و اخلاق اجتماعی و گروهی																				
۱۰	هر یک از افراد زیر در یک هنرستان تحت نظر و دستورات چه فردی فعالیت می کنند ؟ <table border="1"> <thead> <tr> <th>سمت</th> <th>فعالیت زیر نظر</th> <th>سمت</th> <th>فعالیت زیر نظر</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>دبیران</td> <td>معاون آموزشی</td> <td>انباردار</td> <td>معاون فنی</td> </tr> <tr> <td>دفتر دار</td> <td>معاون اجرایی</td> <td>کتابخانه</td> <td>معاون پرورشی</td> </tr> <tr> <td>سرپرست کارگاه</td> <td>معاون فنی</td> <td>نمازخانه</td> <td>معاون پرورشی</td> </tr> <tr> <td>هنرجویان</td> <td>معاون آموزشی</td> <td>استاد کار</td> <td>معاون فنی</td> </tr> </tbody> </table>	سمت	فعالیت زیر نظر	سمت	فعالیت زیر نظر	دبیران	معاون آموزشی	انباردار	معاون فنی	دفتر دار	معاون اجرایی	کتابخانه	معاون پرورشی	سرپرست کارگاه	معاون فنی	نمازخانه	معاون پرورشی	هنرجویان	معاون آموزشی	استاد کار	معاون فنی
سمت	فعالیت زیر نظر	سمت	فعالیت زیر نظر																		
دبیران	معاون آموزشی	انباردار	معاون فنی																		
دفتر دار	معاون اجرایی	کتابخانه	معاون پرورشی																		
سرپرست کارگاه	معاون فنی	نمازخانه	معاون پرورشی																		
هنرجویان	معاون آموزشی	استاد کار	معاون فنی																		
۱۱	با توجه به مهمترین قوانین نمودار سلسله مراتب محیط کار به سوالات زیر پاسخ دهید . ۱ - به هر مستطیل ..... گویند. <u>مرتب کاری</u> ۲ - جهت فلش روی خطوط بین مستطیل ها ، ..... را نشان می دهند. <u>ارتباطات کاری</u> ۳ - مرتبه هایی که کنار یکدیگرند و با هم فلش ارتباطی ندارند، ..... از یکدیگرند. <u>مستقل</u> ۴ - هر مرتبه دستورات را از مرتبه ..... خود می گیرد. <u>بالا تر</u> ۵ - هر مرتبه کاری ..... و مشکلاتش را باید با مرتبه ..... خود مطرح نماید. <u>درخواست ها - بالاتر</u>																				
۱۲	با توجه به قوانین نمودار سلسله مراتب محیط کار سوالات زیر پاسخ دهید: ۱- هنرجویان پایه دهم رشته ب، مسائل و مشکلات آموزشی خود را باید با چه کسی هماهنگ کنند؟ معاون آموزشی ۲- آیا انباردار کارگاه ب می تواند برنامه درسی گروه ب را مشخص نماید؟ نه خیر ۳- آیا سرپرست کارگاه رشته ب برای مرخصی رفتن می تواند از دفتردار هنرستان اجازه بگیرد؟ نه خیر ۴- در صورت حضور نداشتن معاون فنی، سرپرست کارگاه ب برای حل مشکلات کارگاهش باید از چه کسی کمک بگیرد؟ مدیر																				
۱۳	در مورد نحوه برخورد در محیط های کاری به سوالات زیر پاسخ دهید : ۱- دستورات کاری از چه مرتبه هایی برای شما قابل صدور است ؟ فقط از مرتبه های بالاتری که در سلسله مراتب شما قرار دارند																				

	<p>۲- برای مخاطب قرار دادن مرتبه بالاتر، از چه نوع افعالی باید استفاده کرد ؟ هیچ گاه از اسم کوچک استفاده نکنید. افعال باید همواره جمع باشد</p> <p>۳- استفاده از افعال مفرد، نام کوچک و الفاظ صمیمانه برای افرادی که هم مرتبه شما هستند در چه صورت بلامانع است؟ استفاده از افعال مفرد، نام کوچک و الفاظ صمیمانه برای افرادی که هم مرتبه شما هستند در صورت رضایت ایشان بلامانع است. البته پیشنهاد می شود در محیط کار همواره افراد را با نام خانوادگی مورد خطاب قرار دهید و از الفاظ رسمی استفاده کنید.</p>
۱۴	<p>محیطهای کاری، بر چه اساسی به واحدهای مختلفی تقسیم می شوند ؟ بسته به اندازه و نوع کارشان</p>
۱۵	<p>هر یک از هنر جویان زیر جذب چه واحدهایی می شوند ؟ هنر جویان رشته های تولیدی واحد تولید یا کنترل کیفیت</p> <p>هنر جویان رشته های خدماتی تعمیر و نگهداری ، اداری- مالی و پشتیبانی</p>
۱۶	<p>فرض کنید در محیط کار نشان داده شده در شکل کتاب استخدام شده اید. ۱- به تناسب نوع رشته تحصیلی خود، در کدام واحد، جذب خواهید شد؟ ۲- برای گرفتن معرفی نامه (مثلاً برای بانک) به کدام واحد مراجعه می کنید؟ اداری- مالی ۳- اگر به خدمات رسانی رستوران اعتراض دارید به کدام مسئول باید مراجعه کنید؟ خدمات و پشتیبانی ۴- برای اطلاع از امکانات ورزشی و نحوه استفاده از آن به کدام واحد مراجعه می کنید؟ خدمات و پشتیبانی ۵- در صورت مشاهده رفت و آمدهای مشکوک، به کدام واحد اطلاع می دهید؟ حراست ۶- مرخصی را از چه کسی یا چه واحدی باید درخواست کنید؟ اداری- مالی ۷- برای درخواست آموزش در زمینه بهداشت فردی و روانی به کدام واحد مراجعه می کنید؟ ایمنی و بهداشت ۸- برای اطلاع رسانی در مورد خرابی شوفاژ اتاق کارتان به کدام واحد مراجعه می کنید؟ تعمیر و نگهداری ۹- برای بردن لپ تاپ شخصی خود به محل کارتان به کدام واحد مراجعه می کنید؟ حراست</p>
۱۷	<p>نمودار ارتباطات واحدهای محیط کار، نمودار سلسله مراتب محیط کار محسوب (می شود - نمی شود) ..... و تابع ..... آن است. می شود - قوانین</p>
۱۸	<p>ارتباط داشتن با سایر انسا نها یکی از نیازهای زندگی ..... است. اجتماعی</p>
۱۹	<p>ارتباطات انسانی در محیط کار در چه گروه هایی قرار دارند ؟ همکاران - مقام مافوق</p>
۲۰	<p>ارتباط چیست؟ ارتباط عبارت است از کوششی آگاهانه و با قصد قبلی که با هدف تعامل، تبادل اطاعات، انتقال تجارب، نفوذ در دیگران، هدایت تفکر و باور افراد، انجام شود.</p>
۲۱	<p>ارتباطات به چه روش هایی برقرار می شود ؟ کلامی (verbal) غیر کلامی (non-verbal)</p>
۲۲	<p>ارتباط کلامی، چگونه مهارتی می باشد ؟ با ذکر مثال ارتباط کلامی، مهارتی است که با بیان جملات مناسب، ارتباط برقرار می گردد. مثلا موقع جدا شدن از دوست خود به او می گوئید «خداحافظ».</p>
۲۳	<p>ارتباط غیر کلامی، چگونه مهارتی می باشد ؟ با ذکر مثال</p>

ارتباط غیر کلامی، روشی است که بدون استفاده از کلمات و فقط با تغییر در موقع جداً حالات چهره و حرکات بدن، مطلب منتقل و ارتباط برقرار می شود. مثلاً شدن از دوست خود برای او دست تکان می دهید.	
۲۴ به ارتباط غیر کلامی، ..... نیز گفته می شود. زبان بدن	
۲۵ برای برقراری یک ارتباط مؤثر، استفاده همزمان و متناسب از ارتباط ..... و ..... لازم است. کلامی و غیر کلامی	
۲۶ زمانی که می خواهید بگویید حال مساعدی ندارید، اگر با خنده و شادی آن را بیان کنید، چه تاثیری در فرد مقابل خواهد داشت؟ کسی حرف شما را باور نخواهد کرد.	
۲۷ برقراری ارتباط با دیگران از چه بخش هایی تشکیل شده است؟ ارسال پیام - دریافت پیام	
۲۸ مهمترین نکته در برقراری ارتباط چیست؟ مهمترین نکته در برقراری ارتباط آن است که پیام به روش مناسبی ارسال شود به طوری که برداشت طرف مقابل، منطبق با هدف برقراری ارتباط باشد.	
۲۹ ارتباط مؤثر و موفق، به چه ارتباطی گفته می شود؟ ارتباط مؤثر و موفق، به ارتباطی گویند که برقرار کننده به هدفی که از برقراری آن ارتباط دارد، دست پیدا کند	
در رابطه با آشنایی و اولین برخورد با همکاران به سوالات زیر پاسخ دهید :	
۳۰ در آشنایی و اولین برخورد با همکاران چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ ۱ - در سلام کردن پیش دستی کنید ۲ - دست خود را برای دست دادن جلو بیاورید (مگر در برخورد با مقام مافوق) ۳ - خودتان را معرفی کنید (نام و نام خانوادگی).	
۳۱ هنگام گفت و گو با همکار چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ به صورت او نگاه کنید. بهتر است به جای خیره شدن در چشمان او، اجزای صورتش را نیز نگاه کنید. به هیچ وجه هنگام صحبت، به اطراف نگاه نکنید (مگر در مواقع اضطراری).	
۳۲ هنگام صحبت کردن همکاران چه نکاتی را باید رعایت کنید؟ با دقت به او گوش کنید. سرتان را هر چند وقت یکبار به علامت تأیید تکان دهید. به هیچ وجه حرف او را قطع نکنید.	
۳۳ به خاطر سپردن نام طرف مقابل در صحبت با همکاران چه اهمیتی دارد؟ با این کار، اعتماد طرف مقابل بیشتر جلب می شود.	
۳۴ برای یادداشت نکات مهم چه اقدامی باید انجام داد؟ اگر جلسه ای برگزار شد خود کار و دفترچه یادداشتی به همراه داشته باشید و نکات مهم را یادداشت کنید.	
۳۵ در جلسات با همکاران برای نشستن پشت میز چه نکاتی را باید رعایت کرد؟ پشت میز صاف و مرتب بنشینید، کج شدن، لم دادن یا گذاشتن دست زیر چانه مناسب نیست.	
۳۶ هنگام دست دادن طرف مقابل را به ..... بفشارید. ملایمت هنگام صحبت از نام ..... طرف مقابل برای مخاطب قرار دادن او استفاده کنید، مگر آنکه همکار شما خود را با نام ..... معرفی کرده باشد. خانوادگی - کوچک اگر نام و سوابق مخاطب را قبلاً شنیده باشید، در برخورد اول از نکات ..... او تعریف کنید. مثبت	

۳۷	حریم ارتباطی در برخورد با دیگران چیست ؟ موقع ارتباط با همکار فاصله خاصی باید رعایت شود ، به این فاصله حریم ارتباطی گفته میشود.
	حریم ارتباطی با همکاران چقدر می باشد؟ بین نیم تا یک متر
در رابطه با ارتباط با مقام مافوق به سوالات زیر پاسخ دهید .	
۳۸	۱ - هنگام سلام کردن چه نکاتی را باید رعایت نمود ؟ در سلام کردن پیش دستی کنید. هنگام سلام ، اندکی سر خود را به حالت احترام فرود آورید. خصوصاً اگر از نظر سنی از شما بزرگتر باشد.
۳۹	۲ - هنگام دست دادن چه نکاتی را باید رعایت نمود ؟ هرگز برای دست دادن پیش دستی نکنید. اگر مقام مافوق دستش را جلو آورد به آهستگی دست او را بفشارید و تا دست شما را رها نکرده است، شما دست خود را نکشید.
۴۰	۳ - حداقل حریم ارتباطی ..... تا ..... را رعایت کنید. یک تا یک و نیم متر
۴۱	۴ - در چه شرایطی مجاز به نشستن خواهید بود ؟ اگر به اتاق یا محل کارش میروید تا اجازه نداده است، ننشینید.
۴۲	۵ - اگر مقام مافوق عصبانی است، چگونه باید برخورد کرد؟ اگر مقام مافوق عصبانی است، شما نیز چهره ای جدی بگیرید (البته بدون اخم و با احترام).
۴۳	۶ - هنگام ایستادن، در حضور مقام مافوق چه نکاتی را باید رعایت کرد ؟ هنگام ایستادن، صاف بایستید و دست در جیب خود نکنید. بهتر است دستها جلوی شکم و روی هم قرار بگیرد.
۴۴	۷ - هنگام حرکت کردن با مقام مافوق چه نکاتی را باید رعایت کرد ؟ هنگام حرکت کردن یک قدم پشت سر او حرکت کنید .
۴۵	۸ - در هنگام عبور از درها با مقام مافوق چه نکاتی را باید رعایت کرد ؟ در هنگام عبور از درها (ورود و خروج) اجازه دهید ابتدا او حرکت کند.
۴۶	۹- مافوق خود را چگونه باید خطاب قرار دهیم؟ همواره با نام خانوادگی و استفاده از الفاظ رسمی او را خطاب قرار دهید. مانند جناب آقای /سرکار خانم. فعلها همگی به صورت جمع باشد.
۴۷	۱۰ - با صدایی ملایم، لحنی مؤدبانه ولی ..... و ..... صحبت کنید. محکم و صریح
۴۸	۱۱ - هنگام نشستن روی صندلی یا مبل، در حضور مقام مافوق چه نکاتی را باید رعایت کرد ؟ هنگام نشستن روی صندلی یا مبل، صاف بنشینید، روی دسته صندلی لم ندهید و پایتان را روی هم نیندازید.
در رابطه با ارتباط عمومی با همکاران به سوالات زیر پاسخ دهید:	
۴۹	در صورت وجود رابطه دوستی صمیمانه، فرد مورد نظر را چگونه می توان خطاب کرد ؟ می توانید همکاران خود را با اسم کوچک، افعال مفرد و الفاظ صمیمانه خطاب کنید.
۵۰	در ارتباط عمومی با همکاران حداقل حریم ارتباطی ..... را رعایت کنید. نیم متر

۵۱	الف - در چه محیط های نمی توان با صدای بلند صحبت کرد ؟ در محیط های غیر کارگاهی به هیچ وجه با صدای بلند صحبت نکنید. ب - چرا بلند صحبت کردن در محیط هایی غیر از این محل ها صحیح نمی باشد ؟ این کار تجاوز به حقوق سایر کارکنان محسوب میشود.
۵۲	هنگام حرکت با همکاران ..... یکدیگر حرکت کنید. هم دوش
۵۳	بدگویی پشت سر سایر همکاران چه معایبی دارد ؟ پشت سر سایر همکاران به هیچ وجه بدگویی نکنید و اسرار آنها را بر ما نسازید. این کار غیر از آنکه از نظر اخلاقی بسیار ناپسند است، سبب بی اعتمادی همکاران به شما نیز میشود.
۵۴	در رابطه با ارتباط با همکاران کدام گزینه صحیح می باشد . ۱- از ارتباط کلامی بیشتر استفاده کنید. غلط ۲- در سلام پیش دستی کنید ولی دست خود را برای احترام جلو نیاورید . غلط ۳- در هنگام استراحت بذله گویی ننمایید. غلط ۴- هنگام نشستن به او تعارف کنید. صحیح
در رابطه با ارتباط با مقام مافوق، در هنگام داشتن درخواست به سوالات زیر پاسخ دهید :	
۵۵	۱- در خواست خود را چگونه باید مطرح کنیم ؟ بتر است درخواست خود را مکتوب کنید و آن را هنگام ماقات با مقام مافوق ، به او تقدیم کنید. در راهنمای هنرجو، تعدادی نامه نگاری پیشنهادی ارائه شده است، میتوانید از آنها استفاده کنید.
۵۶	۲- در صورتی که مقام مافوق علت درخواست شما را جویا شد، چگونه باید جواب دهید ؟ در صورتی که مقام مافوق علت درخواست شما را جویا شد، دربارهاش به روشنی و با صداقت توضیح دهید.
۵۷	۳ - درخواست خود را با بیانی ..... و البته با لحنی ..... بیان کنید . محکم - مؤدبانه
۵۸	۴ - برای حضور یافتن در دفتر مقام مافوق، ابتدا باید چه اقدامی انجام داد ؟ باید از دفتر دار او وقت بگیرید
۵۹	۵- اگر درخواست کمک به علت مشکلات خانوادگی دارید، چگونه باید رفتار کنید ؟ به هیچ وجه ابراز عجز نکنید. این گونه رفتارها معمولاً هیچ تأثیر مثبتی برایتان ندارد و فقط باعث شکسته شدن عزت نفس شما میشود.
در رابطه با ارتباط با همکاران در هنگام کمک به رفع مشکلات آنها به سوالات زیر پاسخ دهید :	
۶۰	۱- اگر مشکل پیش آمده به علت کوتاهی و کم توجهی آن همکار بوده است ، چگونه باید رفتار کنید ؟ به هیچ وجه او را ملامت نکنید.
۶۱	۲- در چه صورت می توانید همکاران را در کنید ؟ سعی کنید خود را در جایگاه او قرار دهید تا مشکلی را بهتر درک کنید.
۶۲	۳- چگونه می توانید به او آرامش دهید ؟ همواره خداوند را به یاد او بیاورید و به او تأکید کنید از خدا کمک بخواهد و به او توکل کند. این مسئله سبب آرامش او می شود.
۶۳	۴- فاصله خود را با او کم کنید. حدود ..... تا ..... سانتی متر. ۲۰ تا ۵۰

۶۴	۵- چگونه می توانید به او اطمینان دهید که به حرف هایش گوش می دهید ؟ هر چند لحظه سر خود را به عامت تأیید تکان دهید تا مطمئن شود به حرفهایش دقیق گوش می دهد.
۶۵	۶- همزمان که به حرف های او گوش می دهید، به چه امری می توانید فکر کنید؟ می توانید به راه حل های ممکن فکر کنید.
۶۶	۷- در چه شرایطی باید به او امیدواری بدهید؟ به او امیدواری بدهید. حتی اگر فکر می کنید احتمال حل مشکل کم است.
۶۷	۸- اگر احساس کردید همکاران اعتماد به نفس خود را از دست داده است، چه اقداماتی باید انجام دهید ؟ اگر احساس کردید همکاران اعتماد به نفس خود را از دست داده است ، حتماً نکات قوتش را به وی یادآوری کنید. این کار می تواند به بازبانی اعتماد به نفس او ، کمک کند.
۶۸	۹- اگر بیان مشکل طولانی است، چه اقداماتی باید انجام دهید ؟ اگر بیان مشکل طولانی است، بهتر است خارج از محیط کار با او قرار بگذارید.
در رابطه با ارتباط با همکاران هنگام تذکر دادن اشتباه یا ایجاد ناراحتی به سوالات زیر پاسخ دهید :	
۶۹	۱- چرا نباید پرخاش کنیم ؟ این مسئله به شدت جایگاه محترمانه شما را در ذهن همکاران از بین میبرد.
۷۰	۲- نحوه تذکر دادن چگونه باید باشد؟ سعی کنید اشتباه را با لبخند تذکر دهید (ولی محترمانه).
۷۱	۳- چرا نباید به هیچ عنوان از الفاظ غیر محترمانه استفاده کنیم ؟ زیرا علاوه بر حرمت شکنی متقابل، تأثیر حرف شما را نیز از بین خواهد برد.
۷۲	۴- اگر خیلی عصبانی هستید، چه اقداماتی باید انجام دهید ؟ به هیچ وجه در آن لحظه تذکر ندهید. بلکه با روش هایی باید خود را آرام کنید، بازگردید و تذکر دهید.
۷۳	۵- برای کاهش عصبانیت، چه روشی مناسب تر است ؟ بهتر است: الف- صبر کنید یا حتی محل را ترک کنید. ب- نفسهای عمیق بکشید. ج- آب بخورید یا دست و صورت خود را بشوید. د- با پرداختن به مسائلی دیگر، حواس خود را پرت کنید. ه- زمانی که قدری احساس آرامش کردید، بازگردید و تذکر دهید. و- برای کاهش عصبانیت، از ذکر خدا غافل نشوید. در قرآن کریم به فرو خوردن خشم توصیه اکید شده است و البته پس از آن بشارت به پیروزی و موفقیت داده شده است.
۷۴	۶- تذکر را چگونه باید بیان کنیم ؟ به گونه ای بگویید که غیر از شما و همکاران ، فرد دیگری متوجه نشود .
۷۵	۷- اگر در محیط کاری به شما بی احترامی کردند ، چه برخوردی مناسب تر است ؟ چرا ؟ سعی کنید شما احترام طرف مقابل را حفظ نمایید. این روش نه تنها جایگاه محترمانه شما را در ذهن سایر همکاران به شدت ارتقا میبخشد، بلکه خود، بزرگترین تنبیه برای شخصی است که بیاحترامی کرده است.
۷۶	الف- تعارض چیست ؟ تعارض به معنی در عرض هم قرار گرفتن است.

	<p>ب - از این عبارت چه زمانی استفاده می شود ؟ از این عبارت زمانی استفاده میشود که خواسته ها و انتظارات شما و همکارانتان ظاهراً مخالف یکدیگر باشند.</p>
۷۷	<p>برای برخورد با تعارض در مورد هر یک از روش ها به سوالات زیر پاسخ دهید : الف - در روش باخت - باخت شما و همکاران چگونه عمل می کنید ؟ در این روش شما تلاش میکنید تا به همکاران بفهمانید که عملش اشتباه است . او هم از رفتارش دفاع میکند و آن را صحیح میدانند. ب - این روش چه نتیجه ای دارد ؟ این روش جز ایجاد ناراحتی ، نتیجه ای ندارد.</p>
۷۸	<p>برای برخورد با تعارض در مورد هر یک از روش ها به سوالات زیر پاسخ دهید : الف - در روش برد - باخت شما و همکاران چگونه عمل می کنید ؟ در این روش شما همانند باخت - باخت عمل میکنید، فقط با این تفاوت که همکاران به اجبار و با ناراحتی حرف شما را میپذیرد. ب - این روش چه نتیجه ای دارد ؟ این روش معمولاً خیلی پایدار نخواهد بود، عاوه بر آنکه به روابط شما صدمه نیز میزند.</p>
۷۹	<p>برای برخورد با تعارض در مورد هر یک از روش ها به سوالات زیر پاسخ دهید : الف - در روش برد- برد شما و همکاران چگونه عمل می کنید ؟ در این روش شما ابتدا از صدای همکار خود به عنوان نقطه قوت او تعریف میکنید. ولی به او یادآوری می کنید که نیاز به سکوت دارید. ب - این روش چه نتیجه ای دارد ؟ در این حالت معمولاً شما به صورت دوستانه موفق به حل تعارض و یا حداقل، کاهش آن میشوید. ضمن آنکه این روش میتواند به تقویت رابطه دوستی شما و همکاران نیز منجر شود.</p>
در رابطه با متقاعد کردن همکار یا مقام مافوق به سوالات زیر پاسخ دهید :	
۸۰	<p>۱- این نوع از رابطه، چه زمانی اتفاق می افتد ؟ این نوع از رابطه، زمانی اتفاق می افتد که شما پیشنهادی برای تغییر در محیط کار، قوانین کاری، روش اجرای کار و ... داشته باشید.</p>
۸۱	<p>۲- این تغییرات را به گونه ای نشان دهید که نفع .....، از نفع .....، بیشتر باشد. در غیر این صورت موفق نخواهید شد . گروه - شما</p>
۸۲	<p>۳- تغییرات ایجاد شده را به چه صورتی نشان دهید تأثیر گذاری بیشتری خواهد داشت ؟ اگر تغییرات ایجاد شده را به صورت تصویری، جدولی و عددی نشان دهید تأثیر گذاری بیشتری خواهد داشت.</p>
۸۳	<p>۴- در صورت مخالفت طرف مقابل چگونه باید عمل کنید ؟ در صورت مخالفت طرف مقابل دلایل مخالفتش را کاملاً گوش کنید، سپس آنها را تا حدی تصدیق کنید. ولی مجدداً نقاط قوت پیشنهادتان را متذکر شوید. همچنین اگر میتوانید از راه دیگری یا با مثال دیگری از پیشنهاد خود دفاع کنید، توجه داشته باشید. رد کردن صریح دلایل طرف مقابل، سبب افزایش شدت مخالفت با پیشنهاد شما میشود.</p>
۸۴	<p>۵- از کدام جملات کلیدی می توانید استفاده کنید ؟ الف- اگر اشتباه می گویم شما آن را اصلاح کنید. ب - بگذارید چند پرسش را مطرح کنم تا مطمئن شوم.</p>



ج - صبر کنید توضیح بدهم، ببینید سخن شما را درست متوجه شده ام.	
درمقاعد کردن همکار یا مقام مافوق از جمله کلیدی " اگر اشتباه می گویم شما آن را اصلاح کنید." چه موقع استفاده می کنیم؟ معمولاً زمانی که دارید نکات مثبت پیشنهاد یا نکات منفی موجود را توضیح می دهید از این جمله استفاده کنید.	۸۵
درمقاعد کردن همکار یا مقام مافوق استفاده از جمله کلیدی "بگذارید چند پرسش را مطرح کنم تا مطمئن شوم." چه اهمیتی دارد؟ این پرسشها کمک میکند طرف مقابل، خود را در پیشنهادهای شما شریک بداند و کمتر مخالفت کند.	۸۶
درمقاعد کردن همکار یا مقام مافوق از جمله کلیدی " صبر کنید توضیح بدهم، ببینید سخن شما را درست متوجه شده ام." چه موقع استفاده می کنیم؟ از این جمله، در هنگامی که طرف مقابل بر خلاف شما صحبت کرده است، استفاده می شود.	۸۷
در رابطه با ارتباط با ارباب رجوع به سوالات زیر پاسخ دهید :	
۱- خود را جای او بگذارید و او را فرستاده شده از سوی ..... ببینید. خدا	۸۸
۲ - در هنگام سخن گفتن او چه برخوردی باید داشته باشید؟ با صبر و حوصله به سخنانش گوش دهید و هنگام صحبت به چهره او نگاه کنید.	۸۹
۳ - اگر کار او به شما مربوط نمی شود چه اقدامی باید انجام دهید؟ با مهربانی او را راهنمایی کنید.	۹۰
۴ - اگر کار او در همان روز کاری به پایان نمی رسد چه اقدامی باید انجام دهید؟ فرایند انجام کار را به اختصار به او توضیح دهید.	۹۱
۵ - اگر ارباب رجوع بیماری سختی دارد یا کهنسال است چه اقدامی باید انجام دهید؟ در صورت امکان شایسته است تا حد امکان مراحل کاری او را شخصاً انجام دهید.	۹۲
۶ - اگر تعداد مراجعین زیاد است چه اقدامی باید انجام دهید؟ سیستم نوبت دهی برای ایشان تهیه کنید و فضای مناسبی برای نشستن ایشان در نظر بگیرید.	۹۳
۷ - وقت نماز و ناهار چه اقدامی باید انجام دهید؟ وقت نماز و ناهار با سایر همکاران طوری هماهنگی کنید که خدمت به ارباب رجوع به طور کامل متوقف نشود و هر چه سریع تر فعالیت از سر گرفته شود.	۹۴
۸ - وقتی به هر دلیلی از اتاق خارج می شوید و درب را می بندید چه اقدامی باید انجام دهید؟ علاوه بر اطلاع رسانی به همکاران یادداشتی پشت در قرار دهید و زمان بازگشت خود را بنویسید.	۹۵
در رابطه با ارتباط با صاحب کار در منزل به سوالات زیر پاسخ دهید :	
۱ - قبل از مراجعه درباره ..... اجمالاً صحبت کنید. اجرت	۹۶
۲ - با..... و ..... به منزل مراجعه کنید. هماهنگی و اطلاع قبلی	۹۷
۳ - موقع حضور در منزل مشتری لباس کار باید چگونه باشد؟ با لباس کار مرتب و تمیز و کلیه تجهیزات مورد نیاز به منزل مراجعه کنید.	۹۸
۴ - پس از مشاهده نوع کار و تعیین اجرت نهایی چه اقدامی باید انجام دهید؟ مجدداً درباره اجرت صحبت کنید و همواره درآمد حال و انصاف را در نظر بگیرید.	۹۹
۵ - اگر انجام آن کار از تخصص شما خارج است چه اقدامی باید انجام دهید؟ این مطلب را با صداقت بیان کنید و صاحب خانه را به متخصص ارجاع دهید.	۱۰۰

۱۰۱	۶ - صرفاً مشغول انجام کار خود بوده و از سخن گفتن درباره مسائل ..... و ..... خانواده و نگاه شخصی و خصوصی - ناپاک
۱۰۲	۷ - اگر فعالیت شما تا زمان فریضه نماز ادامه داشت چه اقدامی باید انجام دهید؟ می توانید با هماهنگی صاحب خانه به نماز مشغول شوید.
۱۰۳	۸ - در موارد پذیرایی شدن از طرف صاحب خانه چه اقدامی باید انجام دهید؟ از صاحب خانه انتظار پذیرایی نداشته باشید ولی اگر شما را اکرام کردند به شایستگی سپاسگزاری کنید.
۱۰۴	۹ - هنگام اتمام کار تمامی وسایل خود را جمع آوری کرده و ضایعات و زباله های ناشی از کار را پاکسازی کنید.
<b>استرس</b>	
۱۰۵	استرس چیست؟ استرس عبارت است از مجموعهای از واکنشهای فیزیکی و عاطفی که در نتیجه تغییرات، در زندگی فرد تجربه میشوند.
۱۰۶	شکل زیر که مربوط به مراحل استرس می باشد. در جاهای خالی عبارات مناسب بنویسید. ۱ - تغییر ۲ - مغز ۳ - قلب ۴ - غدد ۵ - هورمون ۶ - مواد قندی ۷ - افزایش ۸ - شرایط فیزیکی
۱۰۷	نشانه های استرس را نام ببرید. لرزش اندام ها - بی اشتهايي - بي خوابي - دردهای عضلانی - بی حوصلگی - پرخاشگری - سردرد - تغییر دمای بد
۱۰۸	چرا شناخت نتایج استرس و راههای کنترل آن برای حفظ سلامتی، ضروری است؟ استرس نیز مانند حمل سنگها فشار زیادی بر روان و حتی جسم انسان وارد میکند. اگر آن را از خود جدا نکنید و یا برای تحمل آن از دیگران کمک نگیرید، آسیبهای جبرانناپذیری بر روان و جسم شما وارد میآورد.
۱۰۹	اعضایی از بدن که از استرس تأثیر می پذیرند را نام ببرید. ( ۱۰ مورد ) شش ها - مغز - قلب - کبد - روده ها - معده - کلیه ها - غده آدرنال - طحال - غدد بزاقی
۱۱۰	مشکلات جسمی ناشی از استرس طولانی را نام ببرید. سردرد خستگی مزمن - تورم گلو و سرماخوردگی - ریزش مو - سوزش معده - تپش قلب - خطر سکته قلبی - درد های عضلانی و استخوانی - ضعف سیستم ایمنی

۱۱۱	مشکلات روانی ناشی از استرس طولانی را نام ببرید . افسردگی - عدم لذت از زندگی - بی اشتیاقی به کار - احساس ناامیدی - بی حوصلگی - بدبینی - گوشه گیری
۱۱۲	چرا استرس طولانی مدت اثر منفی بر حضور شما در محیط کار می گذارد ؟ معمولاً انسانها، از افراد پرخاشگر و بدبین دوری میکنند. همچنین افراد بی حوصله یا نا امید نمی توانند به درستی کار کنند.
۱۱۳	استرس طولانی مدت دو اثر منفی بر حضور شما در محیط کار می گذارد، آنها را نام ببرید ؟ کاهش کیفیت کار و از بین رفتن اعتماد به نفس طرد شدن از طرف همکاران
۱۱۴	الف - کدام دسته از آثار روانی استرس، در افت کیفیت کار در محیط کار نقش دارند؟ افسردگی - ناامیدی - بدبینی - بی حوصلگی ب - کدامیک از آثار روانی استرس، بر کاهش روابط انسانی شما در محیط کار نقش دارند؟ بدبینی - بی حوصلگی - گوشه گیری - پر خاشگری ج - کدامیک از آثار روانی استرس، هم در افت کیفیت کار در محیط کار و هم کاهش روابط انسانی شما در محیط کار نقش دارند؟ بدبینی - بی حوصلگی
۱۱۵	دلایل فردی استرس چه اثری بر وی دارد ؟ عدم اعتماد به نفس - تغذیه - بد بینی - خجالتی بودن - داشتن مسئولیت بیش از حد توان - مشکلات خانوادگی - ترس ( از شکست یا انتقاد) - مشکلات جسمی ( مثل لکنت زبان )
۱۱۶	دلایل گروهی و محیط کار در ایجاد استرس را نام ببرید . نبود تناسب بین کار و حقوق - کار طولانی مدت - ناآشنایی و مبهم بودن نقش فرد در محیط کار - شبکه های نا ارتباطی ناسالم- قوانین سخت و رفتار نامناسب مدیران - سرو صدا و شرایط نامناسب فیزیکی محیط کار - به تعویق افتادن پرداخت حقوق - وجود تبعیض در محیط کار
۱۱۷	برای کنترل استرس، در محاسبه زمان لازم برای انجام دادن هر کاری چه نکاتی را باید رعایت کنیم ؟ همیشه زمان بیش تری برای آن در نظر بگیرید. مثلاً اگر برای رفتن از منزل به محل کار ، ۳۰ دقیقه زمان نیاز دارید، شما ۴۰ دقیقه قبل از آغاز ساعت کار از منزل خارج شوید.
۱۱۸	اگر به نظر شما زمان تعیین شده برای تحویل دادن کاری یا اجرای آن کم است، چگونه باید اقدام کنید ؟ از قبول آن کار امتناع کنید.
۱۱۹	قبل از ..... هر کاری برای برنامه ریزی و زمان بندی آن اقدام کنید. اجرای در برابر خواسته های ..... همکاران نه بگویید. نا بجای در مواجهه با هر پدیده ناخوشایند، به نکات ..... آن نیز توجه کنید. مثبت با افراد با ..... و با ..... دوستی کنید. با ایمان و با اخلاق ۱۱۹ نمودار سازمانی محیط کار خود را از واحد ..... یا ..... بگیرید، تا با محیط کار جدید آشنا شوید. واحد اداری یا مقام مافوق در صورت طولانی شدن استرس با ..... یا ..... مشورت کنید و راه حل بخواهید. مشاور امین یا روانشناس
۱۲۰	برای رفع نقاط ضعف خود بهتر است با چه کسانی مشورت کنید ؟ با مشاور یا افرادی که آنها را انسان های موفق می دانید مشورت کنید.
۱۲۱	برای شادابی محیط کارتان، چه اقداماتی می توان انجام داد ؟ از گل و گیاه های آپارتمانی کوچک در اطراف میز خود استفاده کنید.

۱۲۲	هنگام ناراحتی یا احساس نگرانی، چه رفتاری مناسب تر است ؟ وضعیت خود را عوض کنید. مثلا قدم بزنید، آب بخورید، نفس عمیق بکشید
۱۲۳	قبل از اشتغال در یک محیط جدید، چه اقدامی باید انجام دهید ؟ وظایف و مسئولیت های خود را دقیقاً ۱۳ پیرسید و یادداشت کنید.
۱۲۴	کدام وعده غذایی اهمیتی بیشتری دارد ؟ صبحانه
۱۲۵	برای خود در کنار کار چه سرگرمی ای می توانید در نظر داشته باشید ؟ ورزش، مطالعه، کارهای هنری و....
۱۲۶	هر شب قبل از خواب بهتر است به چه چیزهایی فکر کنید ؟ به چه چیزهایی فکر کنید که خدا به شما داده و تا حالا به خاطر آن از او تشکر نکرده اید، از خداوند تشکر کنید و سپس بخوابید.
۱۲۷	خوردن چه چیزهایی را قبل از خواب توصیه می کنید ؟ شیر گرم، چای کم رنگ، دم نوش
۱۲۸	از گوش دادن به چه آهنگ هایی باید خودداری کنید ؟ از گوش دادن به آهنگ های پر هیجان در صورت ایجاد استرس خودداری کنید
۱۲۹	هر وقت نا امید شدید بهتر است به چه انسانی فکر کنید ؟ هر وقت نا امید شدید به انسانی فکر کنید که شرایط نا مناسبتر از شما دارند .
۱۳۰	از نظر تغذیه چه مواردی را باید رعایت کنید . در خوردن غذاهای سرخ کردنی اعتدال را رعایت کنید. غذاهای آب پز را بیشتر استفاده کنید. از مصرف سوسیس و کالباس اجتناب کنید. از میوه و سبزیجات تازه در وعده های غذایی استفاده کنید.

انسان های ضعیف انتقام میگیرند، انسانهای قوی می بخشند و انسانهای با هوش چشم پوشی میکنند.