

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سرشناسه: مدیریت آموزش، تشکیلات و بهبود روشها
عنوان و پدیدآور: مجموعه مباحث آموزش شهروندی- جلد اول : کلیات و
پیامهای شهروندی؛ گردآوری: مدیریت آموزش، تشکیلات و بهبود روشها
مشخصات نشر: تبریز، شهرداری تبریز، ۱۳۹۲
مشخصات ظاهری: ۸۸ ص، مصور، جدول
موضوع: آموزش شهروندی، الزامات آموزش شهروندی، پیامهای شهروندی
شناسه افزوده: شهرداری تبریز
شناسه افزوده: معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهرداری تبریز
کد حین نشر: ۱۳۹۲/۵۰۰/ج/م آت ب/۱۰۲۷

عنوان: مجموعه مباحث آموزش شهروندی- جلد اول : کلیات و پیامهای
شهروندی

نشر: شهرداری تبریز

تهیه: معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهرداری تبریز

گردآوری: مدیریت آموزش، تشکیلات و بهبود روشها

شمارگان: ۵۰۰

تاریخ چاپ: زمستان ۱۳۹۲

نوبت چاپ: اول

کد نشر: ۱۳۹۲/۵۰۰/ج/م آت ب/۱۰۲۷

استفاده از مطالب با ذکر منبع بلامانع است.



معاونت برنامه‌ریزی و توسعه

مدیریت آموزش، تسهیلات و بهبود روشها

مجموعه مباحث آموزش شهروندی

کلیات و پیام‌های شهروندی

تالیف: مدیریت آموزش، تسهیلات و بهبود روشها

اسفند ۱۳۹۲

پیش‌گفتار

آموزش شهروندی از ارکان اساسی زندگی اجتماعی عصر حاضر است و سعی دارد از طریق برنامه ریزی‌های متنوع و هدفمند به آموزش مهارت‌های زندگی در حوزه‌های مختلف شهری و مسائل مرتبط با آن بپردازد. این مباحث در جهت استحکام مردم‌سالاری و مشارکت مدنی شهروندان نقش بارزی دارد. این آموزه‌ها در برگیرنده یادگیری دانش، مهارت‌ها و ارزش‌هایی است که با ماهیت و شیوه‌های اداری یک نظام مردم‌سالار و مشارکتی همخوانی دارد و مهمترین وجهه آن، این است که از همان دوران کودکی به مشارکت با اجتماع و محیط پیرامون آدمیان توجه می‌کند.

یادگیری پارامترهای آموزش رفتار شهروندی به افزایش کیفیت زندگی جمعی و تقویت سرمایه اجتماعی می‌انجامد. در واقع نقش چنین آموزه‌هایی رابطه تنگاتنگی با رفتارهای اخلاقی دارد. در واقع زمینه‌های اصلی و شکل دهنده تربیت یا آموزش شهروندی شامل سنت، تاریخ، موقعیت جغرافیایی، ساختار اجتماعی و سیاسی، نظام اقتصادی و گرایش‌های نوین شهری است. آموزش شهروندی با ارتقاء فرهنگ شهروندی ارتباط مستقیم دارد، این مولفه در جهت دادن رفتار شهروندان و کیفیت مشارکت آنان در امور جامعه به عنوان یکی از الزامات اساسی سرمایه اجتماعی و شاخص‌های توسعه فرهنگی نقش

موثری دارد. این مؤلفه آموزشی با مشوق‌هایی چون احساس برادری، همنوعی، تعهد و مسئولیت‌پذیری همراه است.

در این راستا مدیریت آموزش، تشکیلات و بهبود روشهای شهرداری تبریز به تبعیت از ضرورت توسعه آموزش شهروندی در بین یکایک شهروندان عزیز، اقدام به گردآوری و تهیه مجموعه مباحث آموزش شهروندی در هفت جلد کرده است که عبارتند از: کلیات و پیامهای شهروندی، حوزه فرهنگی و اجتماعی، حوزه فنی و شهرسازی، حوزه برنامه‌ریزی، حوزه اداری-مالی، حراست و حقوقی، حوزه خدمات شهری، و حوزه حمل و نقل و ترافیک. در این ارتباط سعی بر آن بوده است که مهمترین و کلیدی‌ترین مسائل مربوط به هر یک از حوزه‌ها در ارتباط با یادگیری فرایند شهروندی در اختیار شهروندان و مطالعه‌کنندگان عزیز قرار گیرد.

مدیریت آموزش، تشکیلات و بهبود روشها نهایت سپاسگزاری خود را از حمایت‌های بیدریغ و روشنگرانه جناب آقای دکتر سلیمانپور، معاون محترم برنامه‌ریزی و توسعه و آقای مهندس ثابتی، مدیر محترم آموزش، تشکیلات و بهبود روشها و همکاری و مساعدت آقایان جعفری آذر، نصرتی، نظیری اسکویی، داداش‌زاده، ترکمنلو، قلیزاده، سعیدنهایی و سرکار خانم علیمحمدی که در گردآوری و تنظیم این مجموعه تلاش وافر از خود نشان داده‌اند، اعلام می‌نماید و امیدوار

است با ارائه این مجموعه، نکات کلیدی و مهم فرایندهای آموزش شهروندی در اختیار شهروندان عزیز قرار گیرد و گام مهمی هر چند کوچک در توسعه فرهنگی شهر برداشته شود. همچنین پیشاپیش بابت کاستی‌ها و ضعف‌های بجا مانده در این مجموعه، از شهروندان و خوانندگان محترم پوزش طلبیده، انتظار است صاحب‌نظران و فرهیختگان، دیدگاه‌ها و نظرات راهگشای خود را دریغ نفرمایند.

معاونت برنامه ریزی و توسعه

مدیریت آموزش، تشکیلات و بهبود روشها

صفحه	عنوان
۱	مقدمه
۳	آموزش شهروندی و شهرداری
۹	الزامات آموزش شهروندی
۱۲	ویژگی‌های مطلوب شهروندی
۱۴	سرفصلهای پیامهای شهروندی
۱۶	شعارهای شهروندی
۲۰	پیامهای شهروندی در موضوعات کلیدی زندگی
۷۸	فهرست منابع و مآخذ

مقدمه

یک شهروند، عضو رسمی یک شهر، استان یا کشور است. این دیدگاه، حقوق و مسئولیت‌هایی را به شهروند یاد آور می‌شود که در قانون پیش بینی و تدوین شده است. از نظر حقوقی، جامعه نیازمند وجود مقرراتی است که روابط تجاری، اموال، مالکیت، شهرسازی، سیاسی و حتی مسائل خانوادگی را در نظر گرفته و سامان دهد. از این رو از دید شهری موضوع حقوق شهروندی، روابط مردم شهر، حقوق و تکالیف آنان در برابر یکدیگر و اصول و هدف‌ها و وظایف و روش انجام آن است. در واقع حقوق شهروندی آمیخته‌ای است از وظایف و مسئولیت‌های شهروندان در قبال یکدیگر، شهر و دولت یا قوای حاکم و مملکت و همچنین حقوق و امتیازاتی که وظیفه تامین آن حقوق بر عهده مدیران شهری (شهرداری)، دولت یا به طور کلی قوای حاکم می‌باشد. به مجموعه این حقوق و مسئولیت‌ها، حقوق شهروندی اطلاق می‌شود.

آموزش شهروندی بطور غیر رسمی در خانه یا محل کار یا کارگاه‌های آموزشی و یا به طور رسمی به صورت سرفصل درسی مجزا در مدارس و حتی مدارس ابتدایی و یا به صورت رشته تحصیلی دانشگاهی در واقع به شهروندان می‌آموزد که چگونه یک شهروند فعال، آگاه و

مسئولیت پذیر باشد. در واقع مبنای این آموزشها پرورش یک شهروند نمونه یا شهروند خوب یا ارائه یک الگوی شهروندی نیست بلکه به آنان می آموزد که چگونه تصمیمات خود را با توجه به مسئولیت هایشان در قبال اجتماع و زندگی فردی خود اتخاذ نمایند.

تربیت شهروندی، یکی از فروع شهروندی است که با توجه به تحولات سریع اجتماعی، فناوری و سیاسی دوران معاصر، از جمله دل مشغولی های برنامه ریزان و سیاستگذاران تعلیم و تربیت کشورهای جهان به شمار می آید. در کشورهای توسعه یافته مفاهیم شهروندی از دوران کودکی تا نوجوانی آموزش داده می شود و دولت نیز آموزش های لازم را در اختیار والدین و معلمان قرار می دهد. اهداف این آموزشها عموماً موارد ذیل است:



- آشنایی با حقوق و مسئولیت های شهروندی
- بحث و بررسی درباره سرفصلها و موضوعات مهم شهروندی
- فهم و شناخت جامعه و آشنایی با فعالیتهای اجتماعی
- مشارکت فعال در یک برنامه اجتماعی یا گروهی

سؤال اینجا است که مقصد اصلی آموزش شهروندی کجاست؟ نبود فلسفه مناسب در شهر، با هدف بسترسازی مطلوب مشارکت جویانه، ضرورت نیاز به آموزش های شهروندی را ایجاب

می‌کند. مشارکت پدیده‌ای ذهنی است که بدون فلسفه مطلوب و آموزش نمی‌تواند به صورت جزئی از فرهنگ شهروندان پدیدار شود. نهادینه شدن مشارکت در سطح شهر مستلزم ارائه آموزش‌های لازم است. تشویق شهروندان برای مشارکت در امور شهری از راه‌های بهبود زندگی شهروندان به شمار می‌آید. در واقع مقصد اصلی آموزش‌های شهروندی، ایجاد مشارکت است و مهم‌ترین ابزار برای مدیریت شهری موفق، بهره‌گیری از مشارکت مردم است. جهت رسیدن به این مهم ضروری است که مدیران امور شهری بسترسازی کنند.

الف- آموزش شهروندی و شهرداری

بررسی الگوهای مشارکتی کشورهای جهان، نقش و اهمیت مشارکت مردمی در مدیریت و تصمیم‌گیری شهری را بیش از پیش روشن می‌سازد. مدیران شهری باید به این اصل توجه کنند که در شرایط کنونی جهت حل مسائل شهری بر همکاری و مشارکت شهروندان نیاز دارند و لذا برای تشویق مشارکت گسترده‌تر شهروندان در امور شهری به ارکان و پایگاه‌هایی نیاز است که آموزش‌های شهری از طریق ابزارهای آموزشی موثر و منطبق با ساختار اجتماعی انتقال داده شود. وقتی سخن از مشارکت، اعتماد اجتماعی و آموزش‌های شهروندی به میان می‌آید، در اینجا است که اهمیت مشارکت مردم در تصمیم‌گیری

معلوم می شود. امروزه شهرداری، متولی آموزش شهروندان است و ادامه مستمر آموزش ها در جامعه ضرورت دارد؛ چرا که در نهایت اثرات منفی ناآگاهی مردم از فرهنگ شهرنشینی و شهروندی و ضررهای آن مستقیماً به شهرداری بر می گردد و از طرفی دیگر ضروری است که شهروندان نیز در مورد نحوه تعامل با حوزه شهری مطالبی را فرا بگیرند تا بتوانند شهری بهنجار داشته باشند؛ چرا که کلیه تعاملات شهری در فضای شهر صورت می گیرد و پیامدهای مثبت و منفی به نوعی دامن گیر شهروندان نیز می شود. بنابراین متولی آموزش های شهری و شهروندی، شهرداری بوده و در این میان با تعامل درون سازمانی و برون سازمانی می تواند در حوزه خدمات رسانی خود به شهروندان، آموزش دهد و در زمینه های برنامه ریزی با نظام اطلاع رسانی صحیح، شهروندان را به مشارکت سوق دهد. مهم تر از همه به مسئله فرهنگ باید توجه اساسی کرد چرا که فرهنگ دارای کارکردهای هویتی و اجتماعی بوده و در اصل شخصیت اصلی جامعه را تشکیل می دهد؛ الگویی است که نظام شهری را شکل داده و متناسب با آن ارزش ها، هنجارها، اهداف و وسایل لازم را برای شهروندان فراهم می سازد. آشنایی و شناخت دقیق مفهوم شهروندی، گام اول در جهت تحقق آن است. اگر شهروندان با نیازها و

حقوق خود و دیگران آشنا شوند خود را در برابر هم مسئول دانسته و متعهد می‌شوند در ساخت شهر، نقش اساسی و مؤثر داشته باشند.

سکونت در شهر، تعهداتی را برای مدیران شهری و تکالیفی را بر شهروندان به همراه دارد و ارزش‌ها و هنجارهایی را به دنبال دارد که این مهم، مدیریت مطلوب شهری را با تکیه بر آموزش‌های شهروندی، همراه با پایگاه‌های آموزش‌دهنده در سطح شهر، جهت انتقال آموزش‌های شهری به مردم با هدف ارتقای مشارکت‌های اجتماعی بیش از پیش می‌طلبد. اما در ادامه به اینکه آموزش شهروندی چه محتوایی دارد و مقصد اصلی آن (مشارکت) چیست و چه کارکردی می‌تواند داشته باشد و اینکه این وظیفه بر عهده چه نهاد و یا سازمانی است اشاره می‌شود. تربیت و آموزش شهروندی و شهروندمداری در واقع در برگیرنده یادگیری دانش، مهارت‌ها و ارزش‌هایی است که با ماهیت و شیوه‌های اداری یک نظام مردم‌سالار و مشارکتی همخوانی و ارتباط دارد، و عملاً به‌عنوان وسیله‌ای برای پرورش احساس تعلق به جامعه و داشتن هدفی در زندگی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

چنین تربیتی از همان آغاز طفولیت نوعی اعتماد به نفس و رفتارهای مسئولانه را از نظر اجتماعی و اخلاقی به‌وجود می‌آورد. در واقع هدف از چنین تعلیماتی، پرورش مسئولیت اجتماعی و اخلاقی، فعالیت‌گرایی

اجتماعی، سواد سیاسی و... می باشد. اجرای یادگیری و تربیت شهروندی در واقع سطح حداقل حقوق ساختاری و سیاسی فرد را در جامعه مشخص می کند، از سوی دیگر آگاهی نسبت به حقوق فردی، سیاسی و اجتماعی افراد را تقویت می کند. مردم سالاری و مشارکت در عرصه های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و دینی را بسط می دهد. به نوعی این آموزش ها رعایت عدم اعمال تبعیض، برابری و مساوات طلبی در بهره مندی از عرصه های زندگی را در بین شهروندان ترویج می دهد. تربیت شهروندی در گسترش جامعه مدنی از جمله توسعه NGOها، هویت های فرهنگی و فردی نقش بارزی می تواند داشته باشد. آموزش حقوق انسانی و جنسیتی، سطح حداکثر ادغام، حداقل درآمد، ایجاد امنیت جنسیتی، فیزیکی، اجتماعی، روان شناختی، مشارکت فعال، ایجاد قابلیت، سواد سیاسی، کسب مهارت ها برای انجام تغییر چون زبان یا توانایی در تجهیز گروهی، ایجاد مهارت و آموزش برای عمل و... همگی از موارد اجرایی تربیت و آموزش شهروندی است. آموزش شهروندی در واقع ارائه اطلاعات و آگاهی در مورد مسایل عمومی جامعه می باشد؛ که فرد را برای کسب فرهنگ شهروندی جامعه محل زندگی خود در ابعاد محلی - ملی و جهانی آماده می کند. چنین آموزه هایی واجد فضایل و اخلاق مدنی و جمعی است و از

مهارت‌های لازم برای مشارکت در عرصه‌های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و دینی برخوردار است. از نظر بلا^۱ جامعه‌شناس آمریکایی تربیت و آموزش شهروند مدارانه نباید در برگیرنده نفع فردی باشد، بلکه باید این آموزش‌ها جستجویی برای مساوات طلبی و برابری شهروندی باشد؛ این آموزش‌ها باید به روابط اجتماعی بین افراد و روابط افراد و نهادهای ساختار نظام اجتماعی مربوط شود. به‌طور کلی آموزش و پرورش و آموزش عالی هر جامعه‌ای از طریق این تعلیمات به دنبال جامعه پذیری عمومی، ادغام و سازگاری اجتماعی شهروندان می‌باشند.

در واقع آموزش شهروندی و تربیت شهروندان در یک جامعه باعث این شده که سه عنصر اصلی شهروندی چون «نظام حقوقی»، «حس عضویت ملی» و «حس تعلق و وابستگی اجتماعی» در وضعیت ارتباطات بین فرهنگی هر جامعه‌ای اثرگذار باشد، بر این اساس نقش ارتباطات آموزش و قانون که معطوف به تفاهم و تعامل با یکدیگر است از موثرترین پیوندهای اجتماعی برای کاهش مسائل و پیامدهای اجتماعی و فرهنگی در شهر، جامعه و حتی جهان می‌تواند باشد. آموزش شهروندی چند لایه است؛ که این مولفه چندین بعد خواهد

^۱ Bella

داشت، این ابعاد بیشتر حول محورهای حقوق فردی و اجتماعی سوق یافته است؛ و منجر به شناخت عوامل احساسی شهروندی و حقوق متقابل آنها نسبت به یکدیگر شده است. آموزش های شهروندی یک قدرتی است که بصورت چتر پهن شده است که تمام افراد یک جامعه را که احساس تعلق و عضویت در یک جامعه را می کنند تحت پوشش قرار می دهد و همچنین سطح تعلق به فرهنگ و دولت را بازگو می کند. مشارکت، فرایند سهیم شدن در تصمیم ها، چه در سطح فردی و چه در سطح جمعی است و وسیله ای است که دمکراسی به کمک آن ساخته می شود. در حال حاضر تمام نظریه ها و الگوهای مرتبط با فردگرایی و جمع گرایی در نهایت بر بهبود توان اجرایی و مشارکتی افراد و سازمان ها برای کسب سازگاری، خود تدبیری، همکاری و افزایش دخالت های مسئولانه در مسائل شهری تأکید می کند.

در حال حاضر بیشتر مدیران به این نتیجه رسیده اند که بهبود ساختارها (الگوهای رابطه ای)، سیستم ها (سیستم های اطلاع رسانی و اجرایی) و مهارت های مناسب (مهارت های ترغیب سازی ارتباطی) درون یک اجتماع به منظور افزایش کارایی افراد و حس مسئولیت پذیری، اهمیت حیاتی دارد.

ب- الزامات آموزش شهروندی

- با توجه به اینکه تمدن جدید قرن بیستم و بیست و یکم توانسته تمام ساختار زندگی انسان را از نظر رفاه مادی تحت تاثیر قرار دهد، اما ضرورت ایجاد یک دیدگاه اخلاقی و فرهنگی همه جانبه در آموزش های رسمی و غیررسمی شهروندان در تمام سطوح که منجر به توسعه همه جانبه جامعه می شود برای زندگی شهروندان یک جامعه لازم است.

- برای اینکه آموزش های شهروندی با تمام ابعاد آن به عنوان یک واقعیت اجتناب ناپذیر در اذهان شهروندان از همان دوران کودکی تا بزرگسالی نهادینه گردد باید همواره از منابع «اخلاقی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، حقوقی و...» که پایه های قدرتمند ساختار فرهنگی را در بین شهروندان تقویت می کند مورد توجه برنامه ریزان و متخصصان اجرایی مدیریت سیاسی و شهری جامعه قرار گیرد.

- باید آموزه های متنوع شهروندی را برای تمام سطوح شهروندی متناسب با نیازهای «اجتماعی، روانی، اقتصادی، سیاسی، دینی و...» بصورت رویکردها و برنامه ریزی های بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت اجرا کرد.

- ضرورت بازآموزی تعالیم فرهنگی، اجتماعی، روانی، حقوقی و سیاسی شهروندی در حوزه دانش‌های علوم انسانی از طریق برنامه‌ریزی‌های علمی و تخصصی در طی سال بصورت مستمر در قالب هم اندیشی‌ها، همایش‌ها، کارگاه‌های آموزشی و عملی، انتشارات و برنامه‌های آگاه‌سازی ایجاد کرد.

- تلاش در جهت هدایت پژوهش‌های خردنگر در سطوح محلی- منطقه‌ای و حتی کلان‌نگر در سطح ملی برای شناخت سازوکارهای پارامتری آموزش شهروندی در قالب «تربیتی، پرورشی، اجتماعی، فرهنگی و روانی» و تلاش برای ارائه راه‌کارهای عملی و کاربردی آموزش‌های نهادینه شده شهروندی امری ضروری برای جامعه است.

- باید در آموزه‌های شهروندی برای هر سطحی از شهروندان به نیازسنجی هویتی شهروندان توجه شود.

- در آموزش‌های شهروندی باید ابعاد مختلف آموزه‌های شهروندی به موازات هم در جهت تکامل بخشیدن به زندگی اجتماعی شهروندان تاکید شود.

- باید در برنامه‌ریزی‌های درسی و غیر درسی که از سوی نهادهای آموزشی و کانون‌های آموزشی در حوزه شهروندی شکل می‌گیرد، به

مولفه های درونی و بیرونی فرهنگ و اخلاق شهروندی توجه گردد، تا از این طریق پایه های فرهنگ شهروندی را تقویت کرد.

- با توجه به اینکه جامعه ایران از تنوع فرهنگی و قومی در زندگی اجتماعی و فرهنگی برخوردار است، باید آموزش های شهروندی را یک سازه فرهنگی و اجتماعی در نظر گرفت که متناسب با رویکردهای ارزشی، بومی و محلی آن خرده فرهنگ شهروندی باشد.

- با توجه به تحولات «تکنولوژیکی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی» که جامعه روبرو است باید آموزه های شهروندی را پدیده ای پویا و دگرگون متناسب با شرایط جهانی دانست و دائماً به بازتولید فرهنگی و اجتماعی این مولفه توجه و اهتمام خاص داشت.

- باید در برنامه ریزی های آموزش شهروندی ابعاد حقوقی، سیاسی، فرهنگی، اخلاقی شهروندان برای رسیدن به یک تعریف جامع و کامل از شهروندی مدنظر قرار گیرد.

- در آموزش شهروندی از سوی نهادهای آموزشی رسمی و غیررسمی سرفصل های فرهنگ شهروندی چون مساوات طلبی، آزادی، جمع گرایی، فردگرایی، مردم سالاری، مسئولیت پذیری مدنی، مددیاری، حمایت اجتماعی، مشارکت همه جانبه و... مورد حمایت و تعلیم از سوی حاکمیت وقت و مدیریت شهری قرار گیرد.

- در دهه های اخیر آموزش های شهروندی در جامعه در عرصه های سیاسی اجتماعی، اخلاقی و فرهنگی امری ضروری است که تمام دستگاه های رسمی و غیررسمی جامعه باید در اهتمام ویژه به این آموزش ها، سرمایه گذاری های اجتماعی و فرهنگی خاصی بنمایند.
- با توجه به اینکه آموزش شهروندی پدیده ای پویاست پس لازم است در جهت شهروندی فعال در تمام زمینه های اخلاق شهروندی تمام دستگاه های اجرایی بر پایه آرمان های ایدئولوژی اسلامی، ایرانی، جهانی فعالیت و سرمایه گذاری کنند.
- آموزش های شهروندی باید در راستای خلاقیتها، ابتکارها، خودشکوفایی های شهروندان و رفع نیازهای پایدار و همه جانبه شهروندی صورت گیرد.

پ- ویژگی های مطلوب شهروندی

واضح است که نظام آموزشی هر کشوری متأثر از نظام ارزش های حاکم بر جامعه است و بالطبع تربیت شهروندی نیز باید در راستای فرهنگ و هویت دینی و ملی جامعه انجام گیرد. در این راستا زندگی شهروندی باید محتوای عینی مرتبط با محیط زندگی ایرانی را که هر فرد در آن به سر می برد، داشته باشد. از چنین مسیری است که بومی کردن آموزش زندگی شهروندی محلی و ملی میسر می شود و مقدمه

آموزش شهروندی جهانی را فراهم می‌آورد. باتوجه به مباحث مطرح شده، یک شهروند مطلوب برای جامعه‌ی ایران در سه حیطه با قلمروهای خاص و دارای صلاحیت‌های معینی می‌باشد که عبارتند از: (۱) شناخت مدنی و آن عبارت است از مجموعه‌ای از آگاهی‌ها، اطلاعات و درک و فهم مدنی که مؤلفه‌های آن عبارتند از: آگاهی از نحوه‌ی بدست آوردن اطلاعات، آگاهی از ساختار و نحوه‌ی عملکرد دولت، آگاهی از دیدگاه‌های احزاب عمده‌ی کشور، آگاهی از حوادث و رویدادهای جامعه، آگاهی از قوانین و مقررات اجتماعی و آگاهی از حقوق شخصی و بین‌المللی.

(۲) توانایی مدنی که عبارت است از مجموعه‌ای از مهارتها، قابلیت‌ها و توانمندیهایی که هر فرد برای زیست در جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، به آن‌ها نیاز دارد و مؤلفه‌های آن عبارتند از: توانایی مشارکت با دیگران، توانایی انجام امور بدون اتکاء به دیگران، توانایی اتخاذ تصمیم منطقی و توانایی رفتار براساس اصول اخلاقی و مذهبی مطلوب.

(۳) نگرش مدنی که عبارت است از مجموعه‌ای از طرز تلقی‌ها، باورها و دیدگاه‌هایی که برای یک شهروند خوب ضروری است و مؤلفه‌های آن عبارتند از: پذیرش تنوع و تکثر در جامعه و احترام به آن، داشتن اعتقادات و باورهای مستقل، داشتن روحیه‌ی مسئولیت پذیری، دارا

بودن حس وطن پرستی، داشتن روحیهی بردباری و تحمل، داشتن روحیهی انتقادپذیری، دارا بودن روحیهی قدرشناسی نسبت به میراث فرهنگی و هویت مذهبی و ملی.

سرفصلهای خلاصه پیامهای آموزش شهروندی در موضوعات مختلف و

کلیدی زندگی

۱-شعارهای شهروندی

۲-مهمانی

۳-محیط خانواده

۴-مراسم سوگواری

۵-محیط کار

۶-رفتار با خدمتکاران

۷-میدان های ورزشی

۸-اماکن و اموال عمومی

۹-احترام به حقوق دیگران

۱۰-مسئولیت پذیری

۱۱-زیباله شهری

۱۲-محیط زیست

۱۳-بهداشت فردی

- ۱۴- سیگار کشیدن
- ۱۵- صرفه جویی در آب
- ۱۶- صرفه جویی در برق
- ۱۷- صرفه جویی در گاز
- ۱۸- وقت شناسی
- ۱۹- کتاب خوانی
- ۲۰- سلام و احوال پرسی
- ۲۱- معرفی اشخاص به یکدیگر
- ۲۲- دست دادن
- ۲۳- لباس پوشیدن
- ۲۴- سخن گفتن
- ۲۵- غذا خوردن
- ۲۶- رستوران
- ۲۷- تلفن کردن
- ۲۸- نامه نگاری
- ۲۹- رانندگی
- ۳۰- مسافرت
- ۳۱- سینما و تئاتر

۳۲- کوچه و خیابان

۳۳- هدیه دادن

۳۴- آپارتمان نشینی

۳۵- رفتار با همسایگان

الف- شعارهای شهروندی:

- وجود شهری زیبا، مستلزم تعاون و همکاری افراد آن جامعه است.
- تخریب اموال عمومی، اسراف در حق اجتماع است.
- احساس مسئولیت نسبت به رفاه عمومی، عامل ارتقاء فرهنگ عمومی است.
- استفاده درست از اموال عمومی، خاستگاه پایداری و توازن قوانین و حقوق شهروندی است.
- کسی که دارای عزم راسخ است، جهان را مطابق میل خویش تغییر می دهد.
- زیبایی برون نشانه ای از زیبایی درون است.
- شهر خوب، تجلی گاه رفتار شهروندان است.

- محیط زیست میراث پدرانمان نیست بلکه امانت فرزندانمان است.
- هویت اصلی هر شهر رفتار و کردار شهروندان آن است.
- شهر بدون شهروند و شهرداری بدون مشارکت شهروندان معنای واقعی نخواهد داشت.
- موفقیت هر شهرداری لازمه مشارکت شهروندان است.
- شهرداری شهر را زیبا می سازد و شهروندان آن را پاکیزه نگه می دارند.
- پرسنل خدوم شهرداری ، شهر را تمیز می کنند و شهروندان فهیم آن را پاکیزه نگه می دارند.
- شهرمان را به نمایشگاه رفتار خوب و کردار نیک تبدیل کنیم.
- شهروند خوب، شهر زیبا می خواهد و شهر زیبا، شهروند خوب.
- شهر نمایشگاه افکار و فروشگاه رفتار شهروندان است.
- اجرای قوانین مهمتر از وضع آنها است.
- برای آنکه از بندگی دیگران آزاد باشیم همه باید بنده قانون باشیم.
- احترام به قانون احترام به خود است.

- چنان رفتار کنیم که آزادی ، حریت و اخلاق وامدار رفتارمان باشد.
- با رعایت حقوق شهروندی نظم و انضباط اجتماعی بر جامعه حاکم خواهد شد.
- اولین شرط رعایت حقوق شهروندی رعایت قوانین حاکم بر جامعه است.
- رعایت نظم و نظام اجتماعی نشانه ای از حقوق شهروندی است.
- احترام به قانون، احترام به حقوق شهروندی است.
- احترام به حقوق شهروندی، احترام به خویش است.
- نشانه شهروند خوب رعایت قوانین شهروندی است.
- پرداخت عوارض مساوی با پویایی شهر است.
- با پرداخت به موقع عوارض در آبادی شهرمان سهیم باشیم.
- اموال عمومی امانت خداوند است در دستمان ما.
- شهر ما خانه ماست در حفظ و توسعه زیبایی های آن بکوشیم.
- شکستن شاخه های درختان مثل شکستن بال های فرشتگان است.

- بی تفاوتی نسبت به سرنوشت خود، بزرگترین عامل بدبختی انسانهاست.
- شهر خوب و زیبا و سالم محصول مشارکت اجتماعی مسئولین و مردم است.
- شهر خوب را شهروندان خوب می سازند.
- شهر سالم و زیبا، حاصل اقدامات جزئی شما شهروندان مهربان است.
- در حفظ و نگهداری شهر خود کوشا باشیم.
- شهروندان سبز = تعامل سبز
- شهروند گرمی، شهر برای رشد و توسعه نیاز به دست های پرمهر شما دارد .
- آینده از آن کسانی است که به زیبا بودن رویاهای خود ایمان دارند.
- شهر خوب یافتنی نیست، بلکه ساختنی است، شهر خوب را شهروندان خوب می سازند.
- شهروند عزیز، با پرداخت به موقع عوارض، با شهرداری در عمرانی و آبادانی شهر خود مشارکت کنیم.

- خدمات رسانی، عمران شهری و بهبود محیط های اجتماعی از ما، حفظ و نگهداری از شما...
- پیاده رو، کلید خوشبختی شهر.
- پیاده رو، فضای عمومی شهروندان است، لطفاً سد معبر نکنید.



ب- مهمانی

- اگر قصد دارید مهمانی بدهید قبل از دعوت مهمانان و تعیین تعداد آنها توانایی و امکانات خود را در نظر بگیرید.
- هنگامی که در خانه کسی مهمان هستید و صاحب خانه کاری می کند که با سلیقه شما تطبیق نمی کند شروع به انتقاد و راهنمایی نکنید.
- در مجالس رسمی و بزرگ، میزبان باید در جلوی ساختمان ایستاده و از مهمانان پذیرایی کند ولی در مهمانی های کوچک میزبان می تواند در اتاق پذیرایی به مهمانان خوش آمد بگوید.
- در مهمانیهای بزرگ لباس رسمی بپوشید ولی در مهمانیهای خانوادگی پوشیدن لباس رسمی ضرورتی ندارد.
- اگر دعوت به مهمانی های دوستانه را رد می کنید، باید دلیل قانع کننده ای بیاورید.

- فرستادن کارت دعوت برای افرادی که در شهر دیگر ساکن هستند حتی اگر حدس زده می شود نتوانند بیایند، ابراز محبت و رعایت احترام آنها بوده و خوشحال می شوند.
- اگر مهمانی قصد رفتن دارد، میزبان باید صبر کند که او ابتدا از جا بلند شود. اگر میزبان زودتر بلند شد مهمانان فکر می کنند که صاحب خانه مایل است که آنها بروند.
- در مجالس بزرگ، معرفی افراد به یکدیگر ضرورتی ندارد ولی در مهمانی های کوچک باید توسط میزبانی معرفی گردند.
- دعوت مهمانان توسط یکدیگر اگر علت موجهی نداشته باشد خوش آیند نیست.
- اتاق پذیرایی را با چند شاخه گل طبیعی زینت دهید و طراوت حضور مهمانان را لمس کنید.
- در مهمانی ها از خود و بچه هایتان تعریف نکنید دیگران فکر می کنند شما قصد خودنمایی دارید.
- هیچ وقت در مهمانی ها از قیمت خوراکی ها سوال و گلایه نکنید.

- مشایعت مهمان ضروری است و میزبان نباید تفاوتی برای آنها قائل شود و اگر مهمان را مشایعت نکند؛ فکر می کنند که از آمدن به مهمانی ناراحت هستند.
- در مهمانی سر وقت حاضر شوید. منتظر گذاشتن میزبان کار درستی نیست.
- اگر مهمانی دعوت شدید و گرفتار هستید و نمی توانید بروید از همان ابتدا به میزبان بگویید تا او تکلیف خود را بداند.
- جواب نامه دعوت دیگران را بدهید، حتی اگر مایل به شرکت در آن مهمانی نیستید.
- صاحبخانه باید به نظریات مهمان احترام بگذارد و از بحث و جدل بپرهیزد.
- نگاه کردن به غذا خوردن مهمانان باعث ناراحتی آنها می گردد.
- بچه ها را به مهمانی نبرید مگر اینکه مهمانی اقوام نزدیک باشد. ممکن است از بچه های شما استقبال مناسبی نشود.
- هنگام خداحافظی دیگران را بر پا نگه ندارید.
- بدون خداحافظی از میزبان نباید مجلس را ترک کرد.
- انعام دادن به مستخدم نشانه تشکر از پذیرایی و زحمات اوست.

- پیشنهاد دعوت دیگران را به میزبان ندهید.
- در مهمانی ها با هماهنگی میزبان به اجرای مهمانی کمک کنید.

پ- محیط خانواده

- همان طوری که پدر مادر نباید فرزندان خود را مجبور به ازدواج با کسی نمایند. حق شناسی حکم می کند که جوانان حتی الامکان با نظر والدین خود در راه ازدواج قدم گذارند.
- طرز رفتار مرد نسبت به خانمی که با او ازدواج کرده، نباید با قبل از ازدواج تفاوت زیاد داشته باشد.
- هیچ موقع از افراد خانواده در بین اقوام و آشنایان انتقاد نکنید.
- این کار صمیمیت و محبت را از بین می برد.
- فرزندان خود را تشویق کنید تا همیشه به افکار مختلف توجه کنند و در نظریات خود متعصب نبوده و از شنیدن مطالبی بر خلاف عقاید خویش ناراحت نشوند.
- تهمت زدن، عیوب دیگران را گفتن و دوستی را به دشمنی تبدیل کردن صحیح نیست.
- عدم احساس مسئولیت در بین افراد خانواده می تواند عشق و شادی را از بین ببرد و اساس زندگی را بهم بریزد.

- عدم سازش و نفاق افکنی در خانواده ها، نشانه کوتاه فکری و نداشتن تربیت صحیح است.
- با دعوا و دشنام دادن به یکدیگر فقط شخصیت خانوادگی خود را پائین می آورید.
- سعی کنید به خواسته ها، عادت ها و احساسات و خودخواهی های یکدیگر آشنا و بدان ها توجه داشته باشید.
- بدبینی و خوشبینی بچه ها نیز از محیط خانواده سرچشمه می گیرد. آنها مقلد خوبی هستند. کارهایی که بزرگتر ها انجام می دهند در کودکان اثر می گذارد.
- کودکان در محیط خانواده بسیاری از آموزش ها را از طریق چشم های خود یاد می گیرند نه از طریق گوش. پس هر چه می بینند یاد می گیرند.

ت- مراسم سوگواری

- شرکت در مجالس یادبود یا ترحیم جنبه اخلاقی و انسانی دارد و آلوده کردن این اصول با حساب گری شخصی و توجه به موقعیت اشخاص جنبه غیر اخلاقی به خود می گیرد.
- اظهار همدردی بوسیله نامه نباید طوری باشد که به جای آرام کردن شخص مصیبت دیده، غم و ناراحتی او را زیاد کند.

- در مجالس ترحیم، سکوت، علامت احترام به مجلس است.
- برخی افراد آنقدر به اصول اخلاقی احترام می گذارند که حتی هنگامی که برای دشمن او مصیبتی روی داده است به او تسلیت می گویند و اظهار همدردی می کنند.
- تعریف و تمجید از فردی که از دست رفته باعث ناراحتی بیشتر اشخاص مصیبت دیده می شود.
- از خوردن غذای افراد مصیبت دیده خودداری کنید. هیچ کس محتاج یک وعده غذا نیست. خصوصاً صاحب عزا بچه های صغیر داشته باشد یا برای امورات زندگی معمولی خود مشکل داشته باشد.
- از پوشیدن لباس های شاد در مجالس عزا خودداری کنید.

ث- محیط کار

- اعتراف به اشتباه از ارزش شما نمی کاهد بلکه به ارزش و منزلت شما می افزاید.
- با ارباب رجوع با درشتی و خشونت حرف زدن خلاف کرامت انسانی است.
- یک رئیس خوب باید از نظر اخلاقی نیز برای همکاران خود سرمشق باشد.

- یک رئیس یا مدیر شایسته اشتباهات کارکنان خود را بزرگ نکرده، آنها را نادیده می انگارد یا دوستانه و به طرز آموزنده ای تذکر می دهد. ولی در مورد خطاهای بزرگ سهل انگاری نمی کند.
- رفتار کارکنان ادارات و موسسات در قضاوت مردم نسبت به آن سازمان و موسسه تأثیر فراوان دارد.
- رعایت ادب و احترام به دیگران در حین کار، هر کسی را نزد همکاران خود محبوب می سازد.
- کاری را قبول کنید که نه تنها به آن علاقمند هستید بلکه قدرت و توانایی انجام آن را نیز داشته باشید.
- در معرفی خود به صاحب کارتان، خود را آنچنان که هستید معرفی کنید نه کمتر و نه بیشتر.
- سر وقت حاضر شدن نشانه آن است که شما فردی منظم و وقت شناس هستید.
- لباس تمیز و مناسب بپوشید و از پوشیدن لباس های جلغ خودداری کنید زیرا اولین قضاوت افراد در باره شما، وضع ظاهری شماست.

- بعضی ها تلفن محل کار خود را به هیچ کس نمی دهند و حتی به افراد خانواده خود توصیه می کنند که جز در موارد ضروری از تلفن زدن به آنها خودداری کنند.
- در مقابل مافوق خود از جا بلند شوید. این کار برای کسانی که ارباب رجوع زیاد دارند لازم نیست.
- نسبت به مکانی که کار می کنید وفادار باشید و اسرار آنجا را فاش نکنید.
- در محیط کار از تلفن کمتر استفاده نمائید.
- در محیط کار با همکاران خود داد و ستد مالی نداشته باشید . داد و ستد مالی سرانجام به جر و بحث کشیده می شود و دوستی ها را کمرنگ می سازد.
- از چاپلوسی و تملق پرهیزید. دوستان شما خیلی زود رفتار واقعی را از تملق تشخیص می دهند.
- اگر در محیط کار مسئولیت دارید در رفتار خود نسبت با کارکنان ، همراه با عدالت و قدر شناس باشید.

ج- رفتار با خدمتکاران

- برای انتخاب یک مستخدم همان اندازه دقت لازم است که برای انتخاب یک دوست.

- از توبیخ و سرزنش مستخدم در حضور دیگران خودداری کنید.
- یک خدمتکار یا مستخدم کاردان و صمیمی یار و مددکار خانواده است.
- هرگز اجازه ندهید بچه ها به مستخدمین و پرستارها بی احترامی کنند. اگر بچه ها در خانه با ادب نباشند در بیرون نیز نمی توانند مودب اشند.
- به بچه ها توضیح دهید شما با مستخدمین هیچ فرقی ندارید. آنها هم انسان هستند و برای یک زندگی شرافتمندانه زحمت می کشند.
- رفتار خوب شما با مستخدمین ، حس مسئولیت را در آنها بر می انگیزد.
- حقوق مستخدمین خود را سر موقع بپردازید. آنها نیز خرج دارند و ممکن است به حقوقشان نیاز داشته باشند.
- بهترین تشویق برای خدمتکار این است که ارزش کار او را بدانید و کار او را مهم بدانید.

چ- میدان های ورزشی

- هدف از ورزش تأمین تندرستی افراد ، بالا بردن سطح اخلاق و سالم سازی جامعه است.
- ورزش قهرمانی، تماشاچی ایجاد می کند نه ورزشکار.
- اخلاق و ورزش برای همه از عواملی است که می تواند محیط سالم تری بوجود آورد و سلامت عمومی را تأمین کند.
- اگر به تیمی علاقه دارید به برد و باخت آنقدر اهمیت ندهید که صحنه میدان های ورزشی به آموزشگاهی برای فحش و ناسزا تبدیل شود و بازیکنان را که شاید برادر من و یا شما باشند مورد بی احترامی قرار دهید.
- ورزشکاران با یکدیگر دوست هستند، ما چرا برای برد و باخت آنها باید با همدیگر بجنگیم و حرکات ناشایست بروز دهیم.
- آنهایی که برای سرگرمی و تفریح و لذت از بازیها به میدانهای ورزشی می روند، انتظار ندارند که کلمات زشت بشنوند و بهترین ساعات زندگیشان به تلخی تمام شود.
- رفتار تماشاچیان در مسابقات ملاک قضاوت خارجیان نسبت به یک ملت است.

- در میدان های ورزشی با مامورین انتظامی و مسئولین ورزشگاه در جهت برقراری نظم همکاری کنید.
- پس از مسابقات اگر طرفدار تیمی هستید که برنده نشده است، خشم و ناراحتی خود را با تخریب اموال عمومی نشان ندهید. زیرا با این رفتار، فردی بی مسئولیت، خطر ناپذیر و خودخواه شناخته خواهید شد.

ح- اماکن و اموال عمومی

- هزینه ساخت اماکن عمومی را شما پرداخت می کنید و متعلق به همه شهروندان است. از تصرف نابجا و صدمه زدن به آن پرهیز کنید.
- در اماکن عمومی مانند پارک ها، شهرهای بازی، کنار گذر رودخانه و استراحت گاههای شهری از محل های تعیین شده برای استراحت یا صرف غذا استفاده کنید.
- در صورت صرف غذا حتما زباله ها و پسماندهای خود را در سطل مخصوص بریزید و در محوطه رها کنید.
- از نوشتن یا حک علامت به عنوان یادگاری در اماکن عمومی پرهیز کنید.

- برای تبلیغات و اطلاع رسانی از اماکن مخصوص به این امر استفاده کنید و از نوشتن روی دیوارهای منازل، ادارات و صندوق های پست، برق و تلفن خودداری کنید.
- پلهای عابر پیاده برای حفظ امنیت و سلامت شما ساخته شده است. از آویزان شدن به میله ها و شوخیهای خطرناک یا تصرف آن برای خوابیدن و دست فروشی استفاده نکنید.
- از روشن کردن آتش و تجمع در زیر پل ها یا بلوار خیابانها و پیاده روها و ایجاد زحمت در تردد دیگران اجتناب کنید.

خ-احترام به حقوق دیگران

- در زندگی یک اصل کاربردی برای ایجاد آرامش وجود دارد و آن احترام به حقوق دیگران است.
- هرآنچه که برای خود می پسندید و برای خود بهترین می دانید آن را برای دیگران بیسندید. رعایت حقوق دیگران رعایت حقوق شماست.
- احترام افراطی در مسائل شهری به مشکل دست و پا گیری به نام تعارف تبدیل می شود و تعارف به خصوص در حین

- رانندگی معنا ندارد. بلکه رعایت حق تقدم و طی مسیر با سرعت مطمئنه ارزش است.
- وقتی کسی به اشتباه یا به عمد حقوق شما را رعایت نکرد از هر گونه درگیری لفظی یا فیزیکی خودداری کنید. با او گفتگو کنید. با او گفتگو کنید و با صبر و حوصله علت را جویا شوید، هنگامی که قانع نشدید به مسئول مربوطه مراجعه کنید.
 - برای جابجایی وسایل حجیم و سنگین از اتوبوس و یا متروی شهری استفاده نکنید تا دیگران دچار زحمت نشوند.
 - برای انجام هر گونه عملیات بانکی از دستگاه مربوطه شماره دریافت کنید و منتظر بمانید.
 - از اموال عمومی و امکانات داده شده به شما به عنوان مسئول یا کارمند دولت در حین انجام وظیفه استفاده کنید و از آن استفاده شخصی و خانوادگی ننمایید.
 - از پاک کردن وسیله نقلیه خود در جلوی درب منازل و ادارات خودداری کنید.
 - از درآوردن کفش خود در مجامع عمومی خودداری کنید.
 - وقتی مراسم شادی یا عزاداری در منزل خود می گیرید حتماً به ساعت برگزاری آن توجه کنید تا مزاحم استراحت

همسایه‌ها نشوید و در بعضی از مواقع بهتر است همسایه‌ها قبلاً از برگزاری مراسم مطلع شوند.

د- مسئولیت پذیری

- در زندگی شهری اشخاص وظایف مختلفی دارند و هر کس در انجام وظیفه خود مسئول است.
- مهمترین وظیفه در جامعه شهری عمل به وظیفه انسانی و شهروندی است.
- عمل به قانون، همکاری با دیگران، برخورد صمیمی و کریمانه با همشهریان، داشتن صبر و حوصله، خودداری از پیش داوری، کنترل خشم، کمک به همشهریان، رعایت حقوق دیگران از مهم ترین وظایف شهروندی است.
- هر کس در زندگی شهری مسئولیتی دارد که لازم است در مورد آن اطلاعات کافی داشته باشد تا به خوبی بتواند به آن عمل کند.
- در مواقع بحرانی مانند سیل، آتش سوزی و زلزله برای کمک به آسیب دیدگان با مأمورین مربوطه همکاری کنید.
- سعی کنید شماره تلفن های ضروری شهری را به خاطر سپرده یا به همراه داشته باشید.

- هنگامی که کسی از ما آدرس می پرسید به بهترین نحو پاسخگو باشیم. خودمان را جای او بگذاریم و در صورتی که اطلاعات ما از آدرس کافی نیست مودبانه عذرخواهی کنیم.
- هنگام برخورد با گرانفروشی یا کم فروشی و مواجه شدن با تخلفات صنفی حتماً سازمان تعزیرات حکومتی یا بازرسی اصناف را مطلع کنید و از شیوع آن خودداری کنید.
- مهم نیست وظیفه ای که بر عهده ماست کوچک باشد یا بزرگ، مهم اخلاص ، صمیمیت و دقت در انجام کار است.
- در عبور و مرور از عرض خیابان ها به کودکان، کهنسالان یا بیماران کمک کنید.
- در صورت تصادف رانندگی و برخورد با عابر پیاده و یا در صورت مشاهده مصدومین حادثه رانندگی آنها را به نزدیکترین مرکز درمانی برسانید.
- غفلت و سهل انگاری در انجام وظیفه شهری باعث رواج بی تفاوتی در جامعه می گردد.

ذ- زباله شهری

- وجود زباله و پراکندگی آن در سطح شهر نشانه خوبی برای شهروندان نیست. تولید زباله در شهر توسط شهروندان صورت می گیرد.
- با جمع آوری زباله در سطح کوچه، خیابان و محل کار یا زندگی خود در حفظ بهداشت جامعه و زیباسازی آن بکوشیم.
- زباله های خود را قبل از ساعت ۹ شب به بیرون از خانه و در جایی مناسب بگذارید.
- زباله ها را در جوی آب یا کنار کوچه و خیابان رها کنید. زباله ها در سطل های تهیه شده بیندازید.
- شهروندان مسئول با تفکیک زباله های تر و خشک، شهرداری را در خدمت رسانی بیشتر یاری می کنند.
- اگر بعد از ساعت ۹ شب زباله ا را به بیرون از خانه و محل کار بگذارید، شهرداری ناچار است برای جمع آوری آنها در ابتدای صبح دوباره توسط مأمورین زحمت کش خود اقدام کند و این کار هزینه اضافی به دنبال دارد و این هزینه را شما شهروند عزیز می پردازید.

- زباله های منزل یا محیط کار خود را در نایلون یا بسته های محفوظ قرار دهید تا از انتشار آن جلوگیری شود.
- در شهر های پر جمعیت هزینه های جمع آوری زباله بسیار زیاد است بطوری که با یک دهم آن می توان تعداد زیادی مراکز فرهنگی، هنری و آموزشی در سطح شهر ساخت. پس از تولید زیاد زباله و انتشار آن جلوگیری کنید.
- پرتاب زباله از ماشین در سطح شهر نشانه بدی است. پس با انداختن زباله در زباله دان نظم و شعور اجتماعی را به کودکان خود بیاموزید.
- در جمع آوری زباله در محیط خانواده ، محیط کار و یا در سطح شهر پیش قدم باشید.

ر- محیط زیست

- محیطی که در آن زندگی می کنید را دوست بدارید و با آن مهربان باشید.
- شهری که در آن زندگی می کنید را از هر گونه آسیب حفظ کنید، زیرا در صورت رسیدن آسیب به خودمان آسیب می بینیم. جای جای شهرمان متعلق به ما و جزئی از وجود، شخصیت و گذشته و آینده ماست.

- از هر هزینه ای برای زیباسازی و حفظ شرایط طبیعی محیط زیست خود استقبال کنید.
- فضای سبز از حلقه های طلایی محیط زیست است. مقدار آن را با کاشت درختان همیشه سبز در حیاط خانه، کوچه و محله خود زیاد کنید.
- با رسیدگی و مواظبت از فضای سبز حسّ سرسبزی و جوانی را تجربه کنید.
- وقتی به کوه یا کنار رودخانه یا پارک می روید از شکستن درختان، کندن گلها یا پرتاب سنگ در رودخانه اجتناب کنید.
- در استفاده از مناظر طبیعی و لذت بردن از آنها هرگز صرفه جویی نکنید اینها مواهب الهی است که بطور رایگان در اختیار ماست.
- در مسیر رودخانه ها، کوهها و بوستانها از ریختن زباله جداً خودداری کنید که چهره زیبایی مناظر طبیعی را زشت می کند.
- اماکن طبیعی توسط شهرداری ها یا سازمان حفاظت محیط زیست نگهداری می شود. با مأمورین مربوطه همکاری نمائید.
- بلوارهای کنار خیابان و کنار گذر های سرسبز جای نشستن و خوابیدن نیست.

- کاشت هر نهال ضامن سلامت، طراوت و زیبایی محل زندگی شماست.
- در صورت قربانی کردن گوسفند یا سایر حیوانات اهلی، پسماند آن را در جوی آب خیابان، رودخانه و کوه رها نکنید. آن ها را در کیسه های مخصوص بگذارید و یا در طبیعت دفن کنید.

ز- بهداشت فردی

- رعایت بهداشت فردی و داشتن ظاهر مناسب در حفظ و ایجاد ارتباط با دیگران بسیار موثر است.
- تمیزی لباس، آراستگی موی سر، ناخن های کوتاه، همراه داشتن دستمال کاغذی و شانه مخصوص شما را به عنوان شهروندی آراسته و دوست داشتنی معرفی می کند.
- از رها کردن دستمال کاغذی مستعمل در خیابان و اماکن عمومی خودداری کنید.
- عطسه، سرفه، خمیازه و بوی بد دهان خود را با دستمال کاغذی کنترل کنید تا باعث ناراحتی دیگران نشود.
- از بازی کردن در انظار عمومی بپرهیزید. این حالت شخصیت جالبی از شما در افکار دیگران بجا نمی گذارد.

- سعی کنید برای خوردن آب در مکان های عمومی از لیوان یکبار مصرف یا لیوان مخصوص به خود استفاده کنید.
- خمیازه کشیدن در مکان های عمومی باعث سرایت بی حالی و سستی به دیگران خواهد شد.
- قبل و بعد از غذا خوردن ، دست و دهان و دندان های خود را بشویید و در حضور دیگران از خلال دندان استفاده نکنید.
- خوابیدن به موقع و به اندازه باعث ایجاد روحیه شاد و پر انرژی می گردد. کم خوابیدن به خصوص در شب باعث از دست رفتن انرژی فکری و بدنی شما خواهد شد.
- بعد از خوردن هر نوع مواد غذایی تند و بودار مسواک بزنید و در صورت امکان از آدامس های خوشبو کننده استفاده کنید.

ژ- سیگار کشیدن

- سیگار و پپ کشیدن برای تندرستی مضر است و به زیبایی لطمه می زند.
- دود سیگار یا پپ را به طرف صورت دیگران دمیدن و در فضای بسته سیگار کشیدن خلاف ادب است.
- تمیز کردن پپ یا چوب سیگار در حضور دیگران جالب نیست.

- سیگار کشیدن یک مسئله شخصی است ولی نباید برای دیگران ایجاد ناراحتی کند.
- سیگار کشیدن رد تاکسی، تئاتر، سینما، اتوبوس، معابر عمومی نشانه عدم توجه به تمایلات و حقوق دیگران است.
- در مهمانی ها از کشیدن سیگار و ریختن خاکستر سیگار در گلدان یا استکان جای خودداری کنید.
- اگر در جایی مهمان هستید حتی الامکان سیگار نکشید و قبل از سیگار کشیدن از میزبان اجازه بگیرید.
- هرگز نخواهید با سیگار کشیدن یک شخصیت تأثیرگذار داشته باشید، زیرا که عموم جامعه از سیگار و سیگاری دوری می کنند.
- سیگاری ها نباید در حضور دیگران از کشیدن سیگار تعریف نموده و یا آن را به غیر سیگاری ها تعارف نمایند چرا که این کار تبلیغ یک امر ناپسند است.

س- صرفه جویی در آب

- در زندگی شهری و منابع و امکانات محدود است. صرفه جویی یک اصل است.

- هنگام شستشوی وسیله نقلیه تا اندازه ای که می توانید از آب تصفیه شده استفاده نکنید و به جای آن از یک سطل آب و پارچه یا ابر استفاده کنید.
- حیاط و جلوی درب منزل و مغازه را با جارو تمیز کنید.
- برای ساخت و ساز از آب تصفیه شده استفاده نکنید.
- هر چند وقت یک بار شیرهای آب خانه را به مدت ۲ ساعت ببندید و با یادداشت نمودن رقم روی کنتور مقدار مصرف آب را کنترل کنید تا در صورت مشاهده مصرف غیر طبیعی نسبت به تعمیر احتمالی ترکیدگی لوله آب اقدام کنید.
- برای آبیاری باغچه و فضای سبز از آب پاش استفاده کنید و از رها کردن شیلنگ آب خودداری کنید.
- در تابستان از پر کردن حوض و یا استخر با آب تصفیه شده خودداری کنید.
- در هنگام استحمام به مصرف کنترل شده آب توجه کنید.

ش - صرفه جویی در برق

- در طول روز از پرده های نازک استفاده کنیم تا مجبور نباشیم برای روشن نگهداشتن اطاق ها از روشنایی لامپ استفاده کنیم.

- به جای لامپ های رشته ای که ایجاد گرما می کنند از لامپهای کم مصرف استفاده کنیم.
- از به کار بردن وسایل برقی پر مصرف در شب مثل اتو، بخاری برقی، سماور برقی و ماشین لباسشویی خودداری کنید.
- از باز و بسته کردن بیش از حد درب یخچال خودداری کنید و یخچال را در کنار وسایل گرمازا قرار ندهید.
- لامپ های اضافی را خاموش کنید و از بکار بردن چند وسیله برقی بطور هم زمان خودداری کنید.

ص- صرفه جویی در گاز

- از نظر علمی با بالا بردن شعله گاز نتیجه ی دلخواه شما بدست نمی آید و فقط انرژی بیشتری به هدر می رود.
- در ساختن خانه های خود از پنجره های دوجداره استفاده کنید تا از انرژی گرمایی کمتری برای گرم کردن محیط استفاده کنید.
- شومینه، بخاری و رادیاتورها را در کنار پنجره یا درب ورودی قرار ندهید.
- بجای اینکه محیط خانه را بیشتر گرم کنید لباس گرمتر بپوشید.
- در صورت بالارفتن دمای خانه، شعله وسیله گرمایشی خود را کمتر کنید و درب یا پنجره را باز نکنید.

ض - وقت شناسی

- وقت شناسی و وفای به عهد خود یعنی اهمیت دادن به وقت خود و احترام به دیگران است.
- زندگی فقط کار نیست. زمان خود را مدیریت کنید و برای استراحت، تفریح و مطالعه و دیدار اقوام و دوستان وقت بگذارید.
- زیاده روی در یک کار و نداشتن اولویت در انجام کارها اوقات شما را یکنواخت و از رسیدن به امور دیگر زندگی محروم می‌کند.
- وقتی با کسی قرار ملاقات می‌گذارید سعی کنید سر وقت حاضر شوید و از قبل زمان های پیش بینی نشده مانند ترافیک یا حوادث پیش بینی نشده را لحاظ کنید تا به موقع برسید.
- اگر احتمال رسیدن به قرار و جلسه ای که از قبل تنظیم شده را نمی‌بینید حتماً از قبل اطلاع دهید.
- برای برگزاری جلسات و مراسم های خود زمان مناسبی را انتخاب کنید.
- انجام کارهای مهم خود را در اولین زمان ممکن انجام دهید تا به آرامش بیشتری کارهای دیگر را مدیریت کنید.

- در اوقات کاری از هر کاری استقبال کنید و تهدیدها را به فرصت تبدیل کنید.
- از پرسه زدن در شهر و از هدر دادن اوقات خود پرهیز کنید و اگر برنامه مشخصی ندارید به پارک، سینما، کتابخانه و موزه بروید.
- در اتوبوس، متروی شهری، صف بانک، نانوایی و اماکن عمومی فرصت مطالعه را از دست ندهید.

ط- کتاب خوانی

- از بهترین عادت های خوب شهروندی و کنار آمدن با زندگی شهری، مطالعه ی کتاب های دوست داشتنی است.
- اگر به طور تخصصی مطالعه ندارید با خواندن روزنامه، رمان و مجلات شروع کنید.
- برای بالا بردن سطح زندگی خود حتما روزی ۱۵ دقیقه کتاب بخوانید.
- لازم نیست حتما کتاب به همراه داشته باشید به موضوعاتی که مطالعه کردید فکر کنید. این کار باعث بالا بردن بینش و حفظ مطالب خوانده شده می گردد.

- برای ترویج کتابخوانی در خانواده یک قصه جذاب و شنیدنی تعریف کنید و از کودکان خود بخواهید آن را هر طور که مایل هستند تمام کنند و برای شما تعریف کنند.
- از کتاب های جذاب و کاربردی برای هدیه به دیگران استفاده کنید.
- کتاب ها نسخه های ارزشمندی برای حل مشکلات شما ارائه می کنند که با کمترین هزینه بهترین راهکارها را نشان می دهند.

ظ- سلام و احوال پرسی

- از نظر اخلاقی همواره کوچکترها به بزرگترها سلام می کنند و بزرگترها هم لازم است با صمیمیت جواب آنها را بدهند.
- یک نوع خودخواهی این است که فرد پاسخ سلام دیگران را ندهد، یا حتی با سردی و بی تفاوتی سلام را پاسخ دهد.
- اگر شخصی از بزرگتر از خودش انتظار سلام داشته باشد کار درستی نیست و البته از انواع تواضع آن است که فرد در سلام کردن بر دیگران سبقت بگیرد.
- آقایان در مواجهه با خانم ها باید در سلام کردن پیش دستی کنند.

- در هنگام سلام و احوال پرسی از دوست خود، نخست باید توجه داشته باشیم که او حوصله و فرصت شنیدن گفته های ما را دارد.
- اگر چند نفر ایستاده و مشغول گفت و گو هستند بهتر است ما به آنها سلام کنیم.
- اگر بیرون از منزل دوست یا آشنایی را دیدیم بهتر است به او سلام کنیم و با بی اعتنایی از کنار او نگذریم.
- کنجکاوی در زندگی دیگران به ویژه زندگی خصوصی افراد کار پسندیده ای نیست. فهمیدن این کار از زبان دیگران باعث رنجش آنها از شما خواهد شد.
- اگر یک فرد بزرگ ما را به اسم کوچک صدا می زند، دلیل بر آن نیست که ما هم اجازه داشته باشیم وی را با اسم کوچک صدا بزنیم.
- اگر کسی برای بیان مطلبی یا کاری پیش ما می آید، باید بایستیم و به حرفهایش گوش دهیم . زیرا راه رفتن نوعی بی توجهی محسوب می شود.

ع- معرفی اشخاص به یکدیگر

- وقتی کسی به فردی که دارای جایگاه اجتماعی بالایی است معرفی می شود، باید صبر کند تا آن شخص اقدام به دست دادن با او کند.
- افراد سالخورده را باید با گفتن نام خانوادگی به دیگران معرفی کرد، اما در معرفی جوانان هم نام و هم نام خانوادگی را گفت. در معرفی کودکان صرفاً بیان نام کوچک کافی است.
- اگر شما به یک مهمانی دعوت شده اید و یک یا چند دوست از دوستانتان را با خود برده اید، شایسته است که دوستان خود را به میزبان معرفی بکنید.
- شناساندن مهمان به همدیگر در یک مهمانی بر عهده میزبان است.
- وقتی که دو شخص را به هم معرفی کردید، آنها را وادار به دست دادن با هم نکنید.
- در هنگام معرفی افراد و آشنا شدن با دوستان جدید از جویدن آدامس اجتناب کنید، زیرا که شما را فردی بی قید و ادب به شمار خواهند آورد.
- همیشه باید افراد کوچکتر به بزرگتر معرفی شوند.

- وقتی دو مرد به هم معرفی می شوند اگر یکی نشسته و دیگری ایستاده است، شخص نشسته باید به پا خیزد ولی در مورد خانم ها این مسئله ضرورت ندارد.
- وقتی می خواهیم دو خانم را به هم معرفی کنیم، ابتدا باید خانم مجرد را به خانم متأهل معرفی کنیم.
- هنگامی که شما را به دیگران معرفی می کنند کمی لبخند بزنید و اندکی سر خود را پایین بیاورید.
- در مهمانی های کوچک تازه واردها باید به وسیله میزبان به هم معرفی شوند.
- کودکان را خیلی ساده و خودمانی به هم معرفی بکنید.

غ-دست دادن

- شیوه دست دادن همانند راه رفتن، بیانگر خلق و خوی و روحیات افراد می باشد.
- هرگاه شخصی برای دست دادن به شما، دست خود را جلو آورد به او دست دهید، هر چند از سطوح پایین اجتماع باشد یا از او خوشتان نیاید.

- هنگام دست دادن با یک فرد لازم است که مستقیماً به چشمان وی نگاه کنیم و رضایت خودمان را از دیدن وی، به وسیله کمی خم کردن سر به او نشان دهیم.
- هنگام دست دادن باید کمی دست طرف مقابل را فشرده تا او در وجود شما احساس صمیمیت کند.
- هنگام دست دادن به فرد مقابل باید فاصله خود را با او کم کنیم و به او نزدیک شویم، زیرا عقب ایستادن و جلو نرفتن بی ادبی محسوب می شود.
- بوسه بر دست پدر و مادر، معلم، افراد سالخورده و آنانی که حق بر گردن ما دارند، علامت آن است که شما فردی مودب هستید و قدر زحماتشان را می دانید.

ف-لباس پوشیدن

- وضع ظاهری شما اولین چیزی است که در برخورد با افراد در ذهن ایشان اثر می گذارد.
- معمولاً از وضع ظاهری شما درباره شما داوری خواهد شد، مگر آنکه افرادی که با شما برخورد داشته‌اند از قبل شما را بشناسند.

- لباس هر شخصی نشان دهنده ذوق آن فرد می باشد و هم چنین سلیقه افراد را نیز به خوبی نشان می دهد.
- پاکیزگی لباس امری ضروری است ، همچنین لباس باید با سن، جایگاه و مکانی که در آن مشغول به فعالیت هستید سازگار باشد.
- دانستن اینکه کدام لباس با کدام شکل و رنگ برای فرد مناسب است، اول در خوش پوشی است.
- پوشیدن لباسهایی که اصطلاحاً « تو چشم می زند» درست نیست.
- افراد معمولاً دوست ندارند که دیگران لباسهایشان را ببینند، پس قرض گرفتن پوشاک دیگران کار مناسبی نیست.
- نوع لباس پوشیدن هر فرد معرف شخصیت روانی اوست، استفاده از پوششهای نامناسب باعث خدشه دار شدن شخصیت خواهد شد.
- نوع لباس و رنگ آن از لحاظ روانی بر انسان تأثیر دارد.

ق- سخن گفتن

- سعدی در گلستان می گوید: تا مرد سخن نگفته باشد عیب و هنرش نهفته باشد بنابراین چگونگی حرف زدن نشان دهنده شخصیت افراد است، حال آنکه توجه به آهنگ کلام نیز بسیار مهم است.
- از موارد خلاف ادب آن است که فرد با خشونت و فریاد حرف بزند و یا کلمات زشت به کار ببرد. ملایم سخن گفتن نشانه متانت و وقار شخص است.
- اگر که می خواهید کلام شما بر فرد مقابل موثر واقع شود، بهتر است از ضرب‌المثل، شعر، سخن بزرگان و... کمک بگیرید.
- تا وقتی که شخص حرفی را به زبان نیاورده است فرصت دارد آن را خوب بسنجد و سپس بگوید، اما اگر سخنی نسنجیده را بر زبان بیاورد دیگر فرصت جبرانی وجود ندارد.
- ساده سخن گفتن و استفاده از کلمات دل نشین بهترین کار در سخنرانی است.
- بهترین کار در زمان عصبانیت آن است که از موضوعی که عصبانی شده‌ایم فاصله بگیریم تا آرامش خود را به دست

بیاوریم و حرفی نزنیم تا بعدها از حرفی که زده ایم، پشیمان شویم.

- پوشش مناسب و چهره بشاش به سخنران اعتماد به نفس بیشتری می دهد.

- یک سخنران نباید از کلمات زشت و ناپسند استفاده کند و یا در صدد تخریب شخصیت افراد بر آید، همچنین حرف زدن از کسانی که در جمع حضور ندارند اگر به جهت تخریب شخصیت باشد ناپسند است.

- عموم افرادی که بیان خوبی دارند، آنهایی هستند که خوب گوش داده اند.

- افراد با روحیه و پر انرژی، عامل انتقال خوش بینی به دیگران هستند.

- برخی از افراد مدام سوگند می خورند که این نشانه عدم اعتماد به نفس و سبب بی ارزش شدن سوگند می گردد.

- برخی از افراد تکیه کلامی دارند که پیوسته آن را تکرار می کنند و این نشانه ضعف در سخن گفتن است.

- کسی که در جملات خود واژه ای خارجی به کار می برد قصد خود نمایی دارد.

- وقتی از کسی تعریف و تمجید می کنید اگر دور از حقیقت باشد چاپلوسی محسوب خواهد شد.
- در همه چیز رعایت اعتدال خوب است، حتی اگر شوخی و مزاح هم می کنید این اعتدال را رعایت کنید.
- از به کار بردن کلماتی که در افراد حس حقارت ایجاد می کند اجتناب کنید.
- در سخنرانی بهتر است از کلمات فارسی استفاده کنیم تا همه بتوانند گفته های ما را بفهمند، این کار تأثیر بیشتری بر مخاطب خواهد داشت.
- تا پایان سخن دیگران صبر کنید سپس اگر حرفی دارید بگویید، قطع کردن سخن دیگران بی ادبی است.

ک-غذا خوردن

- یکی از چیزهایی باعث جلب توجه دیگران می شود چگونگی غذا خوردن است.
- هنگام صرف غذا از انجام برخی امور همانند خمیازه کشیدن، بینی گرفتن، خاراندن و شانه کردن سر باید امتناع کرد.
- هنگام غذا تلاش کنید که همراه دیگران پیش بروید، همچنین خیلی تند و یا خیلی آرام غذا نخورید.

- در مهمانی وقتی غذا می خورید، تلاش کنید جمع و جور بنشینید و خیلی روی میز یا سفره خم نشوید.
- اگر سر میز غذا جای شما مناسب نیست و می خواهید صندلی را حرکت دهید، حتماً از جای خود بلند شوید و بعد صندلی را جا به جا کنید.
- هر قدر لقمه ی شما کوچکتر باشد، آن را راحت تر می جوید و بهتر می خورید.
- دستمال سفره را حتماً روی پای خود قرار دهید، اما دستمال سفره کودکان را زیر چانه آنها ببندید.
- مراقب باشید که هنگام صرف غذا صحبت نکنید ولی اگر لازم بود حداقل قاشق و چنگال را در هوا حرکت ندهید.
- وقتی قاشق یا چنگال روی زمین افتاد برای خوردن غذا از قاشق و چنگال دیگری استفاده کنید.
- بستن دهان هنگام غذا خوردن امری ضروری است. در ضمن تلاش کنید قاشق و چنگال شما با برخورد به بشقاب، اعصاب دیگران را خرد نکند.
- مایعات را به آرامی و فاصله دار بنوشید و هورت نکشید.

- بیرون آوردن غذایی که وارد دهان کرده اید و داغ بوده منظره‌ای نا زیباست، با نوشیدن آب داغی آن را برطرف کنید.
- غذا همانطور که ظرف جداگانه‌ای دارد، قاشق جداگانه‌ای نیز دارد.
- اگر چیزی را می خواهید که در دسترس شما نیست از دیگران خواهش کنید تا آن را به شما بدهند، هرگز خودتان روی میز با سفره خم نشوید.
- هیچگاه لیوان را از لبه آن نگیرید و بهتر است نوشیدن مایعات به وسیله لیوان صورت گیرد، مگر آنکه در مسافرت باشید و لیوان در دسترس نباشد.
- خوردن غذا لبها را چرب می کند، هر گاه خواستید با لیوان چیزی را بنوشید ابتدا لب خود را پاک کنید تا لیوان چرب نشود.
- لب زدن دست ها و خلال کردن دندان ها در حضور دیگران دور از ادب است.
- قبل از خوردن غذا خدا را به خاطر نعمتهایش سپاس گوید و هم زمان با دیگران شروع به غذا خوردن کنید.

- در مهمانی ها اگر غذا باب میل شما نبود ، طوری رفتار کنید که میزبان از این موضوع مطلع نشود.
- اگر در مهمانی احساس کردید مقدار غذا به حد کافی نیست، بشقاب خود را زیاد پر نکنید تا کمبود آن احساس نشود.
- بعد از پایان غذا از میزبان به خاطر طبخ غذا و پذیرایی تشکر کنید.

گ-رستوران

- ممکن است شخص مشهوری را در رستوران ببینید، سعی کنید احساسات خود را کنترل کنید و مزاحم تفریح و غذا خوردن او نشوید.
- اگر کمبودی در پذیرایی وجود دارد حتی الامکان آشکار نکنید یا حداقل به آرامی به مسئول پذیرایی بگویید.
- وسایل اضافی خود را روی میز نگذارید ، بهتر است آنها را روی یکی از صندلی ها قرار دهید.
- پس از انتخاب غذا، سفارش غذا را به یک نفر واگذار کنید. البته بهتر است این فرد بزرگتر خانواده باشد.
- غذایتان را به اصرار به بشقاب دیگران نریزید.

- وقتی کسی از شما پذیرایی می کند از او ایراد نگیرید.
- به پیشخدمت انعام دهید تا دفعات بعد به شما توجه بیشتری داشته باشد.
- در صورتی که پیشخدمت به شما نزدیک است او را صدا کنید، اما اگر دور است کافی است دست خود را بلند کنید.
- با دیدن دوستان در رستوران فوراً به سراغ آنها نروید، یک سلام علیک از راه دور کافی است.
- اگر یک زن و مرد سر میزی نشسته اند و مرد دیگری سراغ آن میز می آید، بلند شدن مرد کافی است نیازی نیست خانم از جای خود بلند شود، اما اگر خانم سالخورده ای سر میز آمد لازم است هر دو از جای خود برخیزند و تا او نشسته ، ننشیند.
- وقتی می خواهید غذا بردارید از قاشق و چنگالی استفاده کنید که پیش از آن به دهان نزده باشید.
- پس از صرف غذا فوراً از رستوران خارج شوید تا جایی برای حضور دیگران مهیا شود.

- پرداخت صورت حساب و پاداش خدمتکاران را به بزرگ خانواده واگذار کنید و اگر قرار است پول غذا را خانم حساب کند، بهتر است پول را به آقا و یا بزرگ خانواده بدهد تا او پرداخت کند.
- وقتی کسی را برای صرف غذا به رستوران دعوت می کنید، از قبل میز را رزرو کنید تا مهمانان شما به محض ورود جایی را برای نشستن داشته باشند و سرگردان نباشند.
- در حضور مهمانان از گرانی مواد غذایی شکایت نکنید.

ل-تلفن کردن

- اگر به کسی تلفن می کنید که شما را نمی شناسد اول خود را معرفی کنید ولی اگر شخص ناشناس به شما تلفن کرد ، نیاز نیست که شما اول خود را معرفی کنید.
- وقتی از تلفن عمومی استفاده می کنید کوتاه و مختصر صحبت کنید تا دیگران نیز زیاد منتظر نمانند.
- برای استفاده از تلفن خصوصی دیگران از آنها اجازه بگیرید.

- وقتی شخصی با تلفن صحبت می کند از او دور شوید تا راحت تر بتواند با تلفن صحبت کند. گوش دادن به صحبت های دیگران خلاف ادب است.
- در هنگام صحبت تلفنی چیزی نخورید که شنونده تصور کند مزاحم غذا خوردن شما شده است و یا نسبت به سخنان او بی توجه هستید.
- هرگاه کاری دارید که باعث می شود به حرف های تماس گیرنده توجه نکنید از او بخواهید که بعداً تماس بگیرد یا حتی خودتان تماس بگیرید.
- اگر در گرفتن شماره دیگران شک دارید به دفترچه تلفن مراجعه کنید تا برای دیگران ایجاد مزاحمت نشود.
- ممکن است شخص تماس گیرنده با فردی در منزل شما کار داشته باشد که در آن لحظه حضور ندارد، اسم و شماره تلفن وی را یادداشت کنید و بیشتر کنجکاو نشوید.
- حتی الامکان نگذارید بچه های کوچک به تماس های تلفنی شما پاسخ دهند.
- اگر مهمانان خواست با جایی تماس بگیرد او را تنها بگذارید تا راحت باشد.

- از گفتگوی همزمان با چند تلفن بپرهیزید و کسی را پشت خط منتظر نگذارید.
- وقتی با کسی کاری دارید و او نیست که به تلفن شما پاسخ دهد، پس از مدتی دوباره با وی تماس بگیرید.
- در زمان استراحت افراد به آنها تلفن نزنید حتی اگر نسبت به ایشان احساس راحتی و صمیمیت می کنید.
- در هنگام جلسات کاری و مجالس سخنرانی تا حد امکان از مکالمه تلفنی خودداری کنید و یا از بلند صحبت کردن بپرهیزید.
- سعی کنید خبرهای دروغ و ناگوار را به کسی منتقل نکنید.

م-نامه نگاری

- شیوه نامه نوشتن هر فرد بیانگر سطح علمی، فکری و توجهات او به دیگران می باشد.
- موقع عصبانیت به دیگران نامه ننویسید و یا اگر نوشتید قبل از ارسال چند بار آن را بخوانید و ارسال آن را به تأخیر بیندازید.
- دیده شدن خط شما در نامه ایجاد رأفت و صمیمیت می کند، به ویژه وقتی می خواهید به دیگری تبریک یا تسلیت بگویید.

- نامه نگاری با دوستانتان با ایجاد رابطه ای صمیمانه ، سبب استحکام روابط شما با دوستانتان می شود.
- حتماً به نامه دیگران پاسخ دهید و برای آنها ارزش قائل شوید.
- جملات نامه های خود را مختصر بنویسید و زیاده گویی نکنید.
- رعایت حرمت دیگران حتی در متن نامه الزامی است.
- از آنجا که هر فردی در زندگی امروزی به اندازه کافی غم و غصه دارد ، سعی کنید با نامه هایتان بر غمهای او نیفزایید، گفتن مشکلات شخصی در نامه کاری از پیش نمی برد.
- هرگز نامه های خصوصی دیگران را نخوانید و از پرسش های اضافی و بی مورد از صاحب نامه خودداری کنید.
- هرگز روی پاکت ننویسید " خصوصی " زیرا ممکن است افراد دیگر خانواده فکر کنند شما آنها را فضول دانسته اید. سعی کنید نامه های خصوصی را به محل کار افراد ارسال کنید.

ن-راندگی

- راندگی نشان دهنده شخصیت شماسست ، با شخصیت خود بازی نکنید.

- با سرعت رانندگی نکنید، این کار یعنی بی احتیاطی و بی توجهی به جان دیگران.
- عدم رعایت حقوق دیگران هنگام رانندگی ممکن است جان چند نفر را غیر از خودتان به خطر بیندازد.
- بوق وسیله ای هشدار دادن است نه سلام و علیک و شادی، پس فقط در موارد ضروری بوق بزنید.
- اگر دیر به مقصد برسید بهتر از آن است که هرگز نرسید.
- هنگام عصبانیت رانندگی نکنید، آرامش خود را حفظ کنید.
- ممکن است با ماشینی که کنار خیابان پارک کرده تصادف کنید، صبر کنید تا صاحب آن بیاید و خسارتش را پردازید . اگر عجله دارید، شماره تلفن خود را برای او یادداشت کنید و جلوی ماشینش بگذارید.
- هنگام تصادف اگر حق با شماست با ملایمت رفتار کنید تا پلیس بیاید . سر و صدا کردن هیچ مشکلی را حل نمی کند.
- اگر خودرویی در حال خارج شدن از پارک است یا از فرعی به اصلی می آید برای او توقف کنید.
- اگر در اثر باران یا هر عامل دیگر آب و گل و لای جایی جمع شده، آهسته برانید تا دیگران را کثیف نکنید.

- اگر با عابری تصادف کردید ، به او کمک کنید و اگر بستری شد حتماً به عیادتش بروید تا وظیفه اخلاقی خود را انجام داده باشید.
- با قرار دادن یک پلاستیک در اتومبیل جهت جمع آوری زباله‌ها در نظافت خیابانهای شهر بکوشید و آشغال‌ها را بیرون نریزید، خیابان‌ها هم جزئی از محیط زندگی ماست.

و- مسافرت

- هنگام مسافرت قواعد و قوانین شهر یا کشور میزبان را به خوبی رعایت کنیم.
- اگر می‌خواهید کسی را به خوبی بشناسید با او به مسافرت بروید، زیرا در مسافرت است که میزبان تحمل مشکلات و صبر و پایداری افراد آشکار می‌شود.
- از آنجا که یک جهانگرد نماد آداب و رسوم کشور خود است، باید بسیار مراقب رفتار خود باشید، همواره افراد زیادی شما را زیر ذره بین دارند.
- اگر حتی به میزان کمی زبان کشور میزبان را یاد بگیرید بهتر می‌توانید با مردم آن ارتباط و دوستی ایجاد کنید.

- هنگام مسافرت با اتوبوس ، به موقع در ایستگاه حاضر شوید تا افراد دیگر معطل شما نشوند.
- تعریف زیاد یا حتی شکایت از کشور خودتان ممکن است باعث دل زدگی اطرافیان شما یا تحقیر شود.
- جنس گران نخرید، اما زیاد هم چانه زنید تا در نظر دیگران خسیس جلوه کنید.
- برای عکس گرفتن از اشخاص یا مکان های جالب حتماً از قبل اجازه بگیرید.
- سفر به خارج از کشور را وسیله ای برای فخر فروشی نکنید، به هنگام ضرورت فقط از خاطراتان یاد کنید.
- با خرید سوغات به خصوص سوغات سنتی و محلی هم به صنایع دستی آن منطقه کمک می شود و هم یادگار خوبی از سفر برای شما به یادگار خواهد ماند.
- قبل از مسافرت حتماً از سلامتی و ایمنی وسیله ای نقلیه ای خود اطلاع کافی داشته باشید. در صورت داشتن نقص نسبت به برطرف کردن عیب آن اقدام کنید.
- قبل از مسافرت حتماً از طریق شماره تلفن از اوضاع جوی و موقعیت راهها و نقشه راه اطلاعات لازم را کسب کنید.

- در سفر های گروهی انضباط ، همکاری، صبر و حوصله را پیشه خود سازید.

ه-سینما و تئاتر

- اگر سالن تئاتر یا سینما در طبقه بالا باشد باید بزرگترها موقع بالا رفتن، پشت سر و موقع پایین آمدن در جلو حرکت کنند تا در مواردی مثل لغزیدن ، تنه خوردن، پرت شدن بتوانند از دیگران محافظت نمایند.
- در سالن نمایش صحبت کردن، انتقاد از فیلم یا نمایشنامه یا تفسیر آنها صحیح نیست و موجب ناراحتی دیگران می شود.
- اگر از موضوع داستان فیلم یا نمایشنامه اطلاع دارید آن را برای همراهان خود شرح ندهید.
- بعد از پایان فیلم یا تئاتر کافی است چند دقیقه سر جایمان بنشینیم و بعد با خیال راحت از درب خروجی بیرون برویم. خروج همه افراد سالن در یک لحظه امکان ندارد.
- قبل از رفتن به سینما یا تئاتر از کیفیت فیلم یا نمایشنامه سؤال کنید. شاید مناسب کودکان یا خانم ها نباشد.

- باز کردن پاکت های کاغذی یا پلاستیکی باید بدون سر و صدا باشد که حواس دیگران را پرت نکند.
- وقتی خانمی می خواهد در سالن سینما یا تئاتر از جلوی شما رد شود و فاصله صندلیها کم است بهتر است بایستیم تا به راحتی عبور کند.
- چنانچه در سالن به دوستی برخورد کردید سلام و احوالپرسی را کوتاه کنید تا موجب سد راه دیگران نشود.
- دست زدن، هورا کشیدن و بلند شدن در حین نمایش فیلم و قبل از شروع آن صحیح نیست.
- در هنگام تماشای فیلم از خوردن برخی خوراکی ها مانند تخمه که باعث ایجاد صدای اضافی می شود جداً خودداری کنید.

ی-کوچه و خیابان

- طرز راه رفتن هر کس در معابر عمومی نشانه ای از اخلاق و رفتار اوست.
- اصلاح، آرایش و شانه زدن به موها در کوچه و خیابان، خلاف نزاکت است.

- وقتی دوستی در خیابان شما را سوار اتومبیل خود کرد در قسمت جلو اتومبیل بنشینید مگر آنکه قسمت جلو اشغال شده باشد.
- بعضی ها با نگاه کردن به آینه ها و شیشه های خیابان ، وضع لباس و آرایش خود را درست می کنند و این عمل جالبی نیست.
- اگر به کسی تنه زدید یا غفلتاً پای او را لگد کردید حتماً بایستید و از او عذر خواهی کنید.
- انداختن آب دهان و بینی بر خلاف ادب و بهداشت عمومی است.
- چتر و عصا را طوری بگیرید که برای دیگران مزاحمت ایجاد نکند.
- کوچه و خیابان محل عبور و مرور شماسه ، اشغال نریزید ، بهتر است آنها را داخل یک پاکت یا نایلون گذاشته و بعدا آن را در فرصت مناسب داخل سطل زباله بگذارید.
- چنانچه در حین عبور از خیابان وسیله ای همراه دارید مواظب باشید برای دیگران مزاحمت ایجاد نکنند.

- با دهان سوت زدن ، غذا یا میوه خوردن در خیابان خلاف ادب است. اگر دوست دارید آدامس بجوید زمانی باشد که تنها هستید و یا با دیگران حرف نمی زنید.
- در خیابان به کسانی که نقص عضو دارند کمک کنیم و طوری نگاه کنیم که با دیگران فرقی ندارند. خیره شدن، آنها را ناراحت می کند.
- وقتی چند نفری حرکت می کنید کوچه را مسدود نکنید، دیگران هم حق عبور ندارند.
- پیاده رو مخصوص عابر پیاده است. اگر قصد عبور از خیابان را دارید سعی کنید از محل های خط کشی شده عبور کنید و یا در زمانی که خیابان خلوت است از خیابان عبور کنید.
- اگر با کسی قرار ملاقات گذاشتید سر وقت حاضر شوید، با این کار نشان می دهید فرد منظمی هستید.
- وقتی مردی با خانمی در کوچه و یا خیابان حرکت می کند، مرد باید در سمت چپ او حرکت کند مگر اینکه وضعیت کوچه یا خیابان اقتضا کند.

- یک مرد با وقار هیچ وقت بین دو خانم که همراه او هستند راه نمی رود بلکه طرف چپ حرکت می کند و اگر محل عبور تنگ باشد چند قدم عقب تر حرکت می کند.
- رعایت نوبت موقع سوار شدن به اتوبوس و تاکسی و همچنین نوبت خود را به افراد سالخورده و خانمها دادن نشانه فرهنگ بالای شهری است.
- هنگام سوار شدن یک زن و مرد به تاکسی ابتدا باید مرد درب تاکسی را برای خانم باز کند و زمان پیاده شدن نیز ابتدا مرد پیاده می شود تا بتواند در موقع لزوم به او کمک کند.
- هنگام برخورد یک مرد با خانمی که با او آشنایی دارد پس از سلام و تعارف اگر آن خانم توقف نکرد مرد نباید بایستد.
- اگر در تاکسی یا اتوبوس یا تاکسی جای خود را به کسی می دهید کمی دورتر بایستید تا آن فرد خجالت نکشد.
- زمانی که کسی جای خود را به شما داد از او تشکر کنید. تشکر نکردن خلاف ادب است.

ی - هدیه دادن

- هدیه دادن راهی برای ابراز محبت و دوست داشتن دیگران است.
- هدیه لازم نیست سنگین و گران قیمت باشد ولی بایستی سلیقه و موقعیت کسی را که به او هدیه می شود در نظر گرفت.
- کتاب هدیه ای گرانبها، ارزنده و آموزنده است مخصوصاً برای کسانی که به مطالعه علاقه دارند با ارزش شمرده شده و در روحیه آنها اثر مطلوبی می گذارد. این هدیه جاودان می تواند سالهای زیادی در خانواده ای باقی بماند و مورد استفاده چند نسل قرار گیرد.
- گل هدیه ای است که در هر مناسبتی می توان از آن استفاده کرد.
- از قرنهای پیش گل نه تنها سمبل زیبایی بوده بلکه وسیله ای برای نشان دادن احساسات و عواطف انسانی به شمار می رفته است.
- هدیه های گران قیمت همیشه برای ابراز محبت نیست، بعضی از مواقع جنبه خودنمایی دارد.

- برای اشخاص ثروتمند، هدیه بردن کار سختی است. بهتر است هدیه ای به آنها بدهیم که تهیه آن مشکل است هر چند گران قیمت نباشد.
- دادن هدایای سنگین و گران قیمت صحیح نیست، معاشرت را کم می کند.
- روز تولد دوستان خود را در جایی یادداشت کنید و در روز تولد آنها هدیه ای کوچک برایشان بفرستید. آنها وقتی که می بینند که شما روز تولد آنها را به یاد دارید خیلی خوشحال می شوند.
- دادن پول به جای هدیه کار درستی نیست. شما با این کار آنها را نیازمند تشخیص می دهید .
- نوع هدیه را برای هیچ کس مشخص نکنید. این کار رابطه اجتماعی خوبی را برقرار نمی کند.
- برای انتخاب هدیه به سلیقه افراد توجه کنید.
- از باز کردن هدیه کسی در حضور دیگران خودداری کنید. دیگران هدیه ها را با هم مقایسه می کنند و این کار باعث خجالت بعضی که هدیه نیاورده اند خواهد شد. مگر اینکه جشنی باشد که همه هدیه آورده باشند.

- اگر بچه ای می خواهد به پدر و مادر خود هدیه ای بدهد بهتر است با پول توجیبی خود هدیه ای هر چند کوچک بخرد تا اینکه از پدر و مادر خود قرض کند.

ی ب- آپارتمان نشینی

- آپارتمان نشینی از ویژگی های زندگی شهری است. با تقویت روحیه جمعی با آن کنار بیایید.
- در مجتمع آپارتمانی افراد با خصوصیات شخصیتی و رفتارهای مختلف در کنار هم زندگی می کنند پس در حد لازم همسایگان خود را بشناسید.
- در جلسات هیأت مدیره آپارتمان شرکت فعال داشته باشید.
- هر تصمیمی که در هیأت مدیره گرفته می شود در آرامش و امنیت زندگی شما تأثیر بسزایی دارد.
- در صورت واگذاری مسئولیت اجرایی به شما با رویی گشاده آن را بپذیرید و در کمال اخلاص، صمیمیت و دقت آن را انجام دهید.
- در پرداخت به موقع شارژ پیش قدم باشید.
- بعضی از نقاط ساختمان مثل آسانسور، پشت بام، فضای سبز، فضای باز، سالن اجتماعات، سونا و استخر متعلق به همه

ساکنان ساختمان است و هر خانواده در استفاده از آن سهم دارد.

- از رفت و آمدهای پر سر و صدا به خصوص در اوقات استراحت همسایه ها پرهیزید.
- وقتی که همسایه جدیدی به ساختمان شما وارد شد اولین خانواده ای باشید که به آنها خوش آمد می گوئید.
- با همسایه خود مهربان باشید و حقوق آنها را محترم بشمارید.
- از پراکندگی اسباب و اثاثیه در پارکینگ ، راه پله ها یا جلوی درب آپارتمان خود خودداری کنید.
- در صورت بروز اختلاف با همسایه ها از حضور حکم یا داور بی طرف استقبال کنید.
- در صورت خرابی و نقص در امکانات ساختمان با صبر و حوصله با مدیر ساختمان همکاری کنید.
- آسانسور برای بازی بچه ها نیست . طریقه استفاده صحیح آن را به کودکان بیاموزید.
- برای جلوگیری از هزینه های اضافی و پرهیز از اسراف، پیشنهادهای سازنده بدهید.

- برای مدیریت بر هزینه های ساختمان، مشکلات ساختمان را اولویت بندی کنید و به مرور به حل و فصل آن اقدام کنید.
- در امور شخصی و خصوصی همسایه ها کنجکاوی نکنید.
- نسبت به ورود و خروج افراد ناشناس حساس باشید و با کمال ادب دلیل حضور آنها را در محوطه ساختمان خود پرسید.
- شب درب ورودی ساختمان و آپارتمان خود را قفل کنید.
- به دنبال تلافی کردن اشتباه همسایه ها نباشید و با کمال خوشرویی و متانت آنها را به اشتباه خود آگاه سازید.
- در ابتدای صبح و اواخر شب به منظور رعایت حال همسایه ها از گاز دادن بی مورد به اتومبیل و روشن نگه داشتن آن خودداری کنید.
- اگر افراد سالمند در اطراف شما زندگی می کنند در انجام امور زندگی به آنها کمک کنید و از احوالشان آگاه باشید.
- آپارتمان نشینی یک فرصت مناسب برای تجربه یک زندگی با هم بودن و برای هم بودن است. به اندازه کافی از این فرصت بهره ببرید.
- با رعایت بهداشت فردی به حفظ بهداشت عمومی ساختمان کمک کنید.

- برای رفت و آمد در ساختمان، حتی در مسیرهای کوتاه لباس مناسب بپوشید.

ی پ-رفتار با همسایگان

- بدون مطالعه، روابط و معاشرت های خیلی نزدیک با همسایه برقرار کردن و اسرار خانوادگی را برای او گفتن ممکن است موجب پشیمانی گردد.
- غیبت از همسایه دیگر یا شایعه پراکنی نه تنها از نظر اخلاقی صحیح نیست بلکه شخصیت شما را پایین می آورد.
- در معاشرت با همسایگان گذشت داشته باشید و رفتار بیچه ها را به حساب بزرگترها نگذارید.
- احساس بی تفاوتی نسبت به همسایه ها نشانه خودخواهی، نداشتن آشنایی کافی به آداب معاشرت و عدم توجه به دیگران است.
- داشتن روابط دوستانه خانم های همسایه برای آنها اهمیت زیادی دارد چون اوقات تنهایی بهتر می توانند از تجارب همدیگر استفاده کنند.
- در معاشرت با همسایه ها اعتدال را باید رعایت کرد. سرزده به خانه آنها رفتن و در کارهای خصوصی آنها دخالت کردن

کار درستی نیست. روابط بیش از حد جنبه مزاحمت به خود می گیرد .

- اگر همسایه جدیدی داشتید با یک لبخند به او خوش آمدگویی کنید. ادامه روابط را به او بسپارید که اگر مایل بود معاشرت کند.

- به همسایه جدیدتان تلفن خود و تلفنهای عمومی (نظیر تاکسی تلفنی محل، اورژانس، رستوران و ...) را بدهید شاید به شما و آنها نیاز داشته باشد.

- از بلند کردن صدای رادیو و تلویزیون بخصوص در ساعتهای آخر شب خودداری کنید. همسایه ها حق دارند آسایش داشته باشند.

- در موارد مختلف بین شما و یکی از همسایه ها، خودتان مشکل را حل کنید به همسایه های دیگر اطلاع ندهید. ذهنیت افراد نسبت به آن همسایه عوض خواهد شد.

- اگر همسایه شما بیمار است با چند شاخه گل به عیادت او بروید . یک ملاقات کوتاه نشان می دهد خواهان تندرستی و شادی او هستید.

- یک قسمت از پله های آپارتمان را موکت کنید تا سر و صدای افرادی که بالا می روند مزاحم دیگران نشود.
- از بدگویی و دشنام به همسایگان خودداری کنید. هیچکس خواهان یک دشمن در نزدیکی خود نیست.
- اگر از خیابان عبور می کنید و می بینید که اتومبیل دوستان خراب شده بی تفاوت عبور نکنید. اگر نمی توانید به او کمک کنید لااقل همکاری و محبت خود را اظهار کرده اید.
- ابراز همدردی با همسایگان با پیش آمدهای ناگوار، ادب و محبت شما را نشان می دهد. تصور کنید که فرد غم دیده شما هستید.
- ارتباط خود را با همسایه ها به مدت طولانی قطع نکنید.
- برای رفع نواقص محل سکونت خود با دیگران همکاری نمائید و در پیشرفت کارها کمک کنید.
- با فرستادن هدیه ای کوچک، محبت همسایگان را به خود جلب کنید.
- اگر جشنی داشتید چند نفر از همسایگان را دعوت کنید.

فهرست منابع و مآخذ

۱- امامی نائینی، نسرین، مهارتهای زندگی، معاونت امور فرهنگی و

پیشگیری سازمان بهزیستی

۲- مجموعه پیام های شهروندی شهرداری تهران (۱۳۹۱)