

1- در بحث انواع ارتباطات غیر کلامی در سازمان زبان بدن و فضا یا مجاورت را تحلیل کنید.

پاسخ من :

زبان بدن یک نوع ارتباط غیر کلامی است که به آن حرکت گفتاری میگویند زیرا یک پیام در آن نهفته است و بر روی آن مطالعه میشود.

انواع: طرز راه رفتن / ایستادن / تغییر حالات چهره / تماثل / مصورها / نمایش های عاطفی / منظم کننده ها / تعدیل گرها / ژست ها

چند مورد را توضیح میدهم:

ژست: وقتی افراد میخواهند ارتباط بگیرند ژست میگیرند که برخی مرتبط به گفتار و برخی مستقل هستند.

مثال: حرکت همراه گفتار مثل حرکت دست

تماثل: برای افراد ناشنویان / پشت صحنه تلویزیون و زیر آب و غیره ... / کاربرد دارد و در واقع همان علامت هایی هستند که یک معنی و پیام در خود دارند  
فضا ( یا همان مجاورت):

- مردم در یک فضای خاص رفتار های متفاوتی دارند.

- مطالعه ی نحوه نگرش افراد به فضای شخصی و اجتماعی خود پراکسمیک نامیده میشود.

- یکی از این تفاوت ها در بین مردم های کشورهای مختلف است مثلا در اروپای شمالی مردم تمایل دارند فضای شخصی بیشتری داشته باشند.

مثال: اگر بخواهند بین دو اتاق برای کار یکی را انتخاب کنند اتاق بزرگتر را انتخاب میکنند.

- یکی دیگر از تفاوت ها در واکنش به هیجانات است که در این مورد هم مردم انگلیسی کم تر واکنش نشان میدهند.

مثال: در واکنش به آغوش گرفتن و بوسیدن مردم شمال اروپا کم واکنش تر و کم تمایل تر هستند ولی مردم خاور میانه و سمت شرقی اروپا مانند ایتالیا راحت تر هستند و نسبت به آن گاردی ندارند.

- مواردی که مردمان مختلف در آن با هم متفاوت هستند:

1- لمس کردن

2- اکولوژی گروه کوچک

3- حال و حوصله

4- فرهنگ ها

5- فاصله حریم شخصی

---

2- ضرورت مهارت‌های زندگی برای مدیرسازمان چیست؟ چند نمونه از مهارت های زندگی که موثر بر عملکرد مدیر درسازمان است را نام برده و توضیح دهید.

پاسخ:

ضرورت مهارت های زندگی یعنی اینکه بگیم :

-مهارت های زندگی چیست؟

- چرا مهم است؟

پاسخ:

یک سری مهارت ها هستند که افراد رو توانمند میسازند که :

1-در زندگی از فرصت هایشان به خوبی استفاده کنند.

2-برای مواجهه با خطرات احتمالی در آینده آماده باشد و برنامه ریزی کند

3- به خانواده و جامعه فکر کند

4-به جای اعتراض به وضع موجود چاره اندیشی کند.

حالا این فرصت ها میتواند یک امر مهم در سازمان باشد پس میدر سازمان باید این مهارت ها را داشته باشند.

ده مهارت اصلی که بر عملکرد مدیر تاثیر میگذارد:

- 1- مهارت تصمیم گیری / 2- مهارت حل مسئله / 3- مهارت تفکر خلاق / 4- مهارت تفکر نقاد / 5-
  - مهارت توانایی برقراری ارتباط / 6- مهارت کنترل روابط بین فردی / 7- مهارت خودآگاهی / 8-
  - مهارت همدلی کردن با دیگران / 9- کنترل و مقابله با هیجان / 10- مهارت مقابله با استرس
- 

3- راه های جلوگیری از گسترش شایعه در سازمان را توضیح بدید.

پاسخ:

1- بی توجه بودن به شایعات / گذشت زمان شایعه را بی اثر میکند اما هزینه هایی متحمل میشویم.

2- تکذیب عمومی پس از بی اثر شدن شایعه

3- اطلاعات درست با حد اکثر سرعت منتشر شود

4- ارائه اطلاعات کافی به کارکنان سازمان مانند اخبار و اتفاقات سازمان

5- تضمین امنیت شغلی

6- تنظیم روابط عاطفی و هیجانی و تشویقی

-----دیگر روش های جلوگیری از شایعه :

-ایجاد آگاهی در بین افراد و کارکنان

-شناسایی منبع برای جلوگیری از شایعه های بعدی

-بی اعتبار کردن آن از طریق شفاف سازی مسئله ی مورد شایعه

-دادن پاسخ غیر مستقیم به شایعه

- پاسخ شایعه با شایعه ( در صورتی که سازمان رقیب ما این کار را کرده باشد)

- افزودن دانش مدیریتی کارکنان و روابط عمومی یه صورت سیستمی

- اعتماد سازی به اظهارات رسمی ( تا مردم شایعات را باور نکنند)

- ایجاد رسانه قوی برای ارائه واقعیت در سطح وسیع

---

4- سبک های رهبری درسازمان رانام برده ودومورد را به دلخواه توضیح دهید

پاسخ:

سبک برابری

سبک ساختاری

سبک پویا

سبک تفویضی ( واگذاری )

سبک اجتناب

توضیح:

سبک تساوی : برای این کار از سبک های کنترلی کم میکنیم و رفتارهای حاصل از تساوی مدیران را زیادتر میکنیم.

زمانی مناسب است

- که مدیر یا رهبر میخواهد یک تیم منسجم کاری را تشکیل بدهد و میخواهد رابطه خود را با گروه های زیر دستی تقویت کند.

-تصمیمات و مسائل پیچیده بگیرد

-زمانی که زیر دستان فاقد دانش و تخصص هستند.

سبک تفویضی : مدیر مسئولیت های خود را به دیگران واگذار میکند و نقش حمایتگری از خودش نشان میدهد تا از طرف دیگران به او کمک و یاری شود. و همینطور به نظرات دیگران اهمیت زیادی میدهد.

---

5- هوش فرهنگی چه کمکی به مدیریت امور درسازمان می کند؟

پاسخ:

- کمک به ارزیابی تغییرات در استراتژی رقابتی در یک بازه زمانی مشخص

-هوش استراتژیک میتواند با شرایط دائما در حال تغییر امروزی سازگار باشد

- در سطوح نظامی برای بزرگ جلوه دادن قدرت و بزرگ نمایی هایی ازین دست به کار میآید.

- بهینه سازی تصمیمات رهبران ارشد

-هوش استراتژیک کلیدی ترین هوش در بین انواع هوش رقابتی و هوش تجاری  
-جمع آوری و پردازش دقیق اطلاعات مربوط به رقیبان

---

6-انواع اختلال را نام برده و توضیح دهید.

پاسخ:

اختلال محیطی: عوامل مزاحم بیرونی که مانع دریافت پیام میشود  
اختلال فیزیولوژیکی: مانند ناشنوایی و نابینایی که مانع دریافت پیام میشود  
اختلال معنایی: مانند وقتی که زبان فردی را متوجه نمیشیم و مانع دریافت و فهم پیام میشود  
اختلال ساختاری: ساختار و زمان و افعالی که در یک زبان رایج است  
اختلال سازمانی: ارائه اطلاعات به شکل نامنظم  
اختلال فرهنگی: مقررات غیر معقول و قضاوت در مورد یک فرهنگ خاص  
اختلال روانی: عدم درک درست پیام در شرایط اضطراب و استرس و خشم که پیام ها را به شکل  
موثری دریافت نمیکنیم

---

7-ناهماهنگی شناختی و تصویر کلی از خود درمباحث ارتباطات به چه معناست؟

پاسخ:

فرهنگ ، سابقه ف خانواده و میزان تخصیلات یک سری الگوهای مشخصی به ما میدهد که تعیین  
میکند چطور با اطلاعات برخورد کنیم و در تصمیم گیری های ما تاثیر دارد.  
اگر بتوانیم اعمال و رفتارمان را با ارزش ها و باور هایمان هماهنگ کنیم خوشنود و خوشحال  
میشویم.

و اگر نتوانیم نا امید میشویم.

\* عدم تعادل و توازن میان ارزش ها و رفتار ما اصطلاحا نا هماهنگی شناختی نامیده میشود \*

این حالت باعث تحریک ضمیر سرزنش گر ما میشود.

تصور کلی از خود: درک و شناخت ما از خود که اصطلاحا خودنگری میگویند یا تصویر کلی از خود  
نامیده میشود.

اعمال و رفتار فرد را هدایت میکند و جهت میدهد. نظر انسان در مورد خود بیشتر اعمال و رفتارهای  
وی را کنترل میکند.

فرد چیزی را انتخاب میکند که به نظرش با ارزش تر است پس هرچه بهتر در مورد خودمان فکر کنیم عزت نفس ما نیز بیشتر است.

هر کسی دارای یک خود واقعی و یک خود حقیقی ( ایده آل ) است.

خود واقعی یعنی دیدگاه واقعی در مورد علایق و احساسات و باور های خود

خود حقیقی انسانی است که ما میخواهیم باشیم و میخواهیم "او" باشیم و از نظر ما او یک انسان "کامل" است.

خود عمومی هم داریم یعنی نظر دیگران در مورد من.

---

ارائه شده توسط وبسایت ممتاز کلاب

**Momtazclub.ir**