

محتوى مادة مهارات الاتصال في أسئلة موضوعية جهد (صبا زهران)

المحاضرة الأولى الاتصال مفهومه وعناصره و أهميته و كفايته

س١: مفهوم الاتصال :

عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه ، وإحداث استجابة .
تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما .
تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل (قنوات) للتواصل .

جميع ما سبق صحيح

س٢: الاتصال بمفهومه الشامل يقصد به :

الاتصال الشفهي بين شخص وآخر .

أي موقف يتم فيه نقل رسالة بأي صورة كانت من شخص لآخر هو اتصال .

الاتصال الكتابي بين شخصين .

لا شيء مما سبق .

س٣: من أهمية الاتصال :

القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب و التحفيز و التنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة.

أنه يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية ، نعكس فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا .

يساد في توجيه و تغيير السلوك و الفردي و الجماعي للأشخاص و ضمان التفاعل و التبادل المشترك بين الأفراد .

جميع ما سبق صحيح .

س٤: وسيلة لنقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة ، وتحقيق النجاح

المطلوب :

صواب .

خطأ .

س٣: أثبتت الدراسة بأن عوامل النجاح المهني يمكن تقسيمه إلى قسمين هما :

المهارات العلمية والمهنية ومهارات الاتصال .

المهارات الاجتماعية ومهارات الاتصال .

المهارات النفسية والمهارات الاجتماعية .

لا شيء مما سبق .

س٤: هي كحاجه المهندس إلى خبرة علمية في مجال الهندسة ومهنية في كيفية إدارة المشاريع :

المهارات العلمية المهنية.

مهارات الاتصال .

المهارات الاجتماعية

لا شيء مما سبق .

س٥: الدراسات الحديثة أثبتت وأظهرت أن عوامل النجاح المهني تعتمد بشكل كبير جدا بما يقارب إلى مهارات الاتصال

:

٨٠% .

٧٠% .

٨٥% .

٢٠% .

س٦: نسبة المهارات العلمية والمهنية في عوامل النجاح المهني :

٨٠% .

٧٠% .

٨٥% .

٢٠% .

س٧: نسبة عملية الاتصال في برنامج الإنسان اليومي :

٨٠% .

٧٥% .

٨٥% .

٢٠% .

س٨: نسبة الأعمال الأخرى في برنامج الإنسان اليومي :

٨٠% .

٧٠% .

٨٥% .

٢٥%

س٩: يدخل في عملية الاتصال :

- . الاتصال الذاتي .
- . التفكير بالمشاعر .
- . الانطباعات .

جميع ما سبق صحيح.

س١٠: من عناصر الموقف الاتصالي (وهي ناصر متكاملة) :

- . المرسل ، والرسالة .
- . الوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة .
- . المرسل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة .
- . المرسل ، والرسالة ، والتغذية الراجعة .

س١١: وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال :

. المرسل .

. الرسالة .

. الوسيلة .

. المستقبل .

س١٢: هي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم التعبير عنها بالرموز اللفظية أو غير اللفظية أو كليهما معاً :

. الرسالة .

. الوسيلة .

. القناة .

. التغذية الراجعة .

س١٣: هي الطريقة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل :

. الأفكار .

. الجهة .

. الوسيلة .

. التغذية الراجعة .

س١٤: الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال حواسه (السمع ، البصر ، الشم ، التذوق ، اللمس) . ثم يقوم بتفسير رموز هذه الرسالة ومحاولة إدراك معانيها :

. المرسل .

. الرسالة .

. الوسيلة .

. المستقبل .

س١٥: (الاستجابة) هي :

. الرسالة .

. الوسيلة .

. المستقبل .

. التغذية الراجعة .

س١٦: هي إرسال رسالة إلى المرسل تفيد استلام رسالته وفهمها ، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدمها على مضمون الرسالة وتختلف سرعة الاستجابة باختلاف الموقف :

. الرسالة .

. الوسيلة .

. المستقبل .

. التغذية الراجعة .

س١٧: الرسالة الشفهية تصل الاستجابة مباشرة بينما المكتوبة تحتاج إلى وقت :

. صواب .

. خطأ .

س١٨: التواصل الفعال يمكن تنميته :

. بالتدريب .

. بالتطبيق .

أ.ب.

لا شيء مما سبق

س١٨: يتطلب الاتصال الفعال إجادة مجموعة من الكفايات (القدرات) :

كفايات معرفية و كفايات اجتماعية .

كفايات التلقي و كفايات الإرسال .

كفاية لغوية و كفاية تواصلية و كفاية أدائية .

أ.ب.

س١٩: معرفة مفهوم الاتصال ، و آدابه ، و عناصره ، و مهاراته :

كفايات معرفية .

كفايات اجتماعية .

كفايات التلقي .

كفايات الإرسال .

س٢٠: القدرة على معرفة الذات وما تملكه من مهارات وذكاء تواصلية وما يؤثر فيها ، و معرفه مكامن القوة والضعف لكي

نستطيع أن نوظفها للتعامل مع الآخرين :

كفايات معرفية .

كفايات اجتماعية .

كفايات التلقي .

كفايات الإرسال .

س٢١: الكفايات الاجتماعية هي :

القدرة على إزال المخاطبين ومنازلهم ، ومراعاة مقاماتهم وأحوالهم ، فيخاطب كل شخص بالطريقة التي يفهمها .

القدرة على معرفة الأنماط الشخصية المختلفة لدى البشر وكيفية التعامل مع كل شخصية بما يناسبها .

أ.ب.

لا شيء مما سبق .

س٢٢: هي القدرة على تفهم الرسالة المتلقاة والتفاعل معها ، والاستجابة لها ، و اكتشاف أهدافها الضمنية و مغزاها ، والتغلب

على جوانب القصور فيها :

كفايات معرفية .

كفايات اجتماعية .

كفايات التلقي .

كفايات الإرسال .

س٢٣: القدرة على بناء رسالة صحيحة ودقيقة و منظمة و مؤثرة :

كفايات الإرسال .

كفاية لغوية .

كفاية تواصلية .

كفاية أدائية .

س٢٤: هي القدرة على بناء رسالة تراعي حالة المتلقي و مكانته و خصائصه و علاقته بالمرسل والسياق الذي يحدثه في

التواصل :

كفايات الإرسال .

كفاية لغوية .

كفاية تواصلية .

كفاية أدائية .

س٢٥: القدرة على توظيف الصوت ونبراته ولغة الجسد لنقل الرسالة بفاعلية .

كفايات الإرسال .

كفاية لغوية .

كفاية تواصلية .

كفاية أدائية .

المحاضرة الثانية العوامل المؤثرة في الاتصال ومعوقاته

س١: يرتبط بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية .

الاتصال اللفظي .

الاتصال الغير لفظي .

أ.ب.

لا شيء مما سبق .

س٢: الاتصال اللفظي ينقسم إلى قسمين هما :

الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .

مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

س٣: من مهارات الاتصال الشفهي :

الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .

مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

س٤: تتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل :

مهارة التحدث .

مهارة الاستماع .

مهارة القراءة .

مهارة الكتابة .

س٥: تتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل .

مهارة التحدث .

مهارة الاستماع .

مهارة القراءة .

مهارة الكتابة .

س٦: من مهارات الاتصال الكتابي :

الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .

مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

س٧: تتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل :

مهارة التحدث .

مهارة الاستماع .

مهارة القراءة .

مهارة الكتابة .

س٨: تتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل :

مهارة التحدث .

مهارة الاستماع .

مهارة القراءة .

مهارة الكتابة .

س٩: يرتبط باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل

رسائلهم :

الاتصال اللفظي .

الاتصال الغير اللفظي .

مهارة الكتابة .

مهارة التحدث .

س١٠: الاتصال الغير اللفظي ينقسم إلى قسمين هما :

الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .

مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

س١١: هي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته

، ومشاعره للآخرين :

الاتصال الشفهي .

مهارات الاتصال الكتابي .

مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية .

مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

س١٢: تعبيرات الوجه ، وحركات العينين ، والابتسامة ، هذه المهارات كلها من مهارات :

الاتصال الشفهي .

مهارات الاتصال الكتابي .

مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية .

مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

س١٣: هي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتهما لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة :

الاتصال الشفهي .

مهارات الاتصال الكتابي .

مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية .

مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

س١٤: من العوامل المؤثرة في الاتصال :

الكفاية اللغوية و الكفاية الاتصالية .

الخبرة المشتركة و الضجة أو التشويش .

رجع الأثر و الافتراضات السابقة .

جميع ما سبق صحيح .

س١٥: يقصد بها معرفة (المرسل ، والمستقبل) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية (المجاز ، الكتابة ،

التورية) :

الكفاية اللغوية .

الكفاية الاتصالية .

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .

س١٦: القدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة .

الكفاية اللغوية .

الكفاية الاتصالية .

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .

س١٧: كلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته و قدرة المستقبل على تفهم معانيها :

صواب .

خطأ .

س١٨: في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامه:

يحتاج إلى قدرة لغوية عالية ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

لا يحتاج لقدرة لغوية عالية جدا لإرسال رسالته بل يكتفي بالمصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم

المحتوى.

لا شيء مما سبق .

س١٩: في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة لأطباء مختصين :

يحتاج إلى قدرة لغوية عالية ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

لا يحتاج لقدرة لغوية عالية جدا لإرسال رسالته بل يكتفي بالمصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم

المحتوى.

لا شيء مما سبق .

س٢٠: يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته له ، بحيث يراعي الكلام مكانة التلقي الاجتماعية والحالة النفسية

وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات :

الكفاية اللغوية .

الكفاية الاتصالية .

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .

س٢١: يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه

ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع و رغبتهم فيه ، وهي تجعل الاتصال أكثر فاعلية :

الكفاية اللغوية .

الكفاية الاتصالية .

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .
س٢٢: هي الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ،
والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل :

الكفاية اللغوية .

الكفاية الاتصالية .

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .

س٢٣: الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل :

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .

رجع الأثر .

الافتراضات السابقة .

س٢٤: تسمى التغذية الراجعة :

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .

رجع الأثر .

الافتراضات السابقة .

س٢٥: التغذية الراجعة التي تستلمها من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحديث سهل وقد تجعله صعب ، فعندما
نواجه شخص بابتسامه سيسهل عملية إيصال الرسالة بكل سهولة :

صواب .

خطأ .

س٢٦: يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما بناء على خبرة
سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية :

الخبرة المشتركة .

الضجة أو التشويش .

رجع الأثر .

الافتراضات السابقة .

س٢٧: من عوائق وصول المعنى :

عوائق من جانب المرسل .

عوائق من جانب المستقبل .

أب .

لا شيء مما سبق .

س٢٨: واحد مما يلي ليس من العوائق التي تكون من جانب المرسل :

الغموض و عدم الملائمة .

الفوضى و حال المرسل .

الاستطراد .

التبسيط المخل والتعميم الخاطئ .

س٢٩: من أنواع الغموض :

الغموض اللغوي والغموض التقني .

غموض المعنى والغموض الثقافي .

أب .

لا شيء مما سبق .

س٣٠: التحدث بلغة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي :

الغموض اللغوي .

الغموض التقني .

غموض المعنى .

الغموض الثقافي .

س٣١: التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل (لغة برمجة الكمبيوتر) :

الغموض اللغوي .

الغموض التقني .

غموض المعنى .

الغموض الثقافي .

س٣٢: إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية :

الغموض اللغوي .

الغموض التقني .

غموض المعنى .

الغموض الثقافي .

س٣٣: تختلف معاني الكلمات و الإشارات من ثقافة لأخرى ، مما قد يولد سوء فهم :

الغموض اللغوي .

الغموض التقني .

غموض المعنى .

الغموض الثقافي .

س٣٤: (نكتة في عزاء) تعد :

عدم ملائمة الرسالة للسياق .

عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية .

لا شيء مما سبق .

س٣٥: (" يتكلم عن شيء صغير وهو يشير بيديه عن شيء كبير " ، يمين - يسار " كأن يشير إلى اليسار وفي حديثه يقول

اليمين ") :

عدم ملائمة الرسالة للسياق .

عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية .

لا شيء مما سبق .

س٣٦: الفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها ، وعدم



ملائمة مع بعضهم هو :

عدم الملائمة .

الفوضى .

حال المرسل .

الاستطراد .

س٣٧: فرط الانفعال ، الشرود ، والتشتت و الارتباك (الحالة النفسية) .

عدم الملائمة .

الفوضى .

حال المرسل .

الاستطراد .

س٣٨: عندما تتحدث في موضوع ما تبدأ بالإسهاب وتكثر من المواضيع الجانبية وتبدأ في موضوع وتنتقل إلى موضوع آخر

فبتشتت المستقبل :

عدم الملائمة .

الفوضى .

حال المرسل .

الاستطراد .

س٣٩: واحد مما يلي ليس من العوائق التي تكون من جانب المستقبل :

التبسيط المخل والتعميم الخاطئ.

الاستدلال الزائف .

الفوضى .

الأحكام السابقة .

س٤٠: اختزال الشخصية في نمط معين (طيب ، شرير) :

التبسيط المخل .

التعميم الخاطئ.

الاستدلال الزائف .

الأحكام السابقة .

س٤١: وضع فئات من الناس في قالب واحد (التتميط) :

التبسيط المخل .

التعميم الخاطئ.

الاستدلال الزائف .

الأحكام السابقة .
س٤٢: استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق (الشكل ، المكانة ، الجاذبية ، ..) :

التبسيط المخل .

التعميم الخاطئ.

الاستدلال الزائف .

الأحكام السابقة .

س٤٣: تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة و فهمها ، عندما يكون لدينا انطباعات سابقة للمرسل أو الرسالة ، بناء عليها نحكم عليها قبل أن نتلقاها :

التبسيط المخل .

التعميم الخاطئ.

الاستدلال الزائف .

الأحكام السابقة .

للإطلاع : يقول ابن المقفع في كتاب الأدب الكبير .

" تعلم حُسن الاستماع كما تتعلم حُسن الكلام ، ومن حسن الاستماع إمهالُ المتكلم حتى سنقضي حديثه ، وقلة التلفت إلى الجواب ، والإقبال بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي لما يقول ، ومن الأخلاق السيئة مغالبة الرجل على كلامه والاعتراض فيه والقطع للحديث .

ومن الأخلاق التي أنت جديرٌ بتركها إذا حدّث الرجل حديثاً تعرفه ألا تسابقه إليه وتفتحه عليه وتشاركه فيه ، حتى كأنك تظهر للناس أنك تريد أن يعلموا أنك تعلم مثل الذي يعلم " .

س٤٤: لتحقق آداب الاتصال مع الآخرين عليك بشكل فاعل مراعاة:

السلام على محدثك و الابتسام والإقبال بوجه طلق على محدثك .

المحافظة على التواصل العيني مع محدثك .

التركيز على ما يقوله محدثك وتقليل الالتفات .

جميع ما سبق صحيح.

س٤٥: لتحقق آداب الاتصال مع الآخرين عليك بشكل فاعل مراعاة:

الإنصات والحرص على فهم ما يقوله محدثك .

عدم مقاطعة محدثك وإمهاله حتى ينتهي .

لا ترفع صوتك فوق صوته ولا تظهر له أنك أعلم منه بحديثه .

جميع ما سبق صحيح

المحاضرة الثالثة الاتصال مع الذات والسيطرة على الغضب

س١: هي مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه :

تعريف الاتصال .

تعريف الذات .

مهارة التحدث.

تعريف الاستنتاج.

س٢: هو إدراك الفرد عن نفسه وعن تفكيره ، وخصائصه الجسمية والعقلية والشخصية ، واتجاهاته نحو نفسه ، و استشعاره لكيفية إدراك الآخرين له وبما يفضل أن يكون عليه :

مفهوم الاتصال .

مفهوم الذات .

مهارة التحدث.

مفهوم الاستنتاج.

س٣: من أهم احتياجات الجنس البشري تقدير الذات إذ أنها تعكس :

مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمنا الذاتية .

القيمة التي نصبغها على أنفسنا كأشخاص ، وما نتوقعه من أنفسنا و لأنفسنا .

الأشياء التي قادرون عليها والأشياء التي نريد أن نكون قادرون عليها ونحققها .

جميع ما سبق صحيح .

س٤: الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقدير الذات :

يشعرون بارتياح وثقة ويكونون قادرين على التواصل بوضوح مع الآخرين .

يشعرون بعدم الارتياح .

تكون رسائلهم في الغالب مشوشة وغير واضحة .

لا شيء مما سبق.

س١٥: أي العبارات التالية خاطئة:

يرى علماء النفس أن نحدث أنفسنا حوالي ٥٠ ألف مرة في اليوم.
الرسائل التي نرسلها لأنفسنا طوال اليوم تعكس بشكل مباشر تقديرنا لأنفسنا وصورتنا عن ذاتنا ، كما تؤثر بقوة على سلوكياتنا اليومية .

لوم الذات يهدف إلى تأنيب الذات بشكل سلبي متكرر بسبب القيام بفعل ما .
الانفعالات السلبية لا تؤثر على الفرد ولا تجعله ساخطاً على نفسه.

س١٦: الفرد يتأثر سلباً من لومه لذاته لأن ذلك :

يجعله ساخط من نفسه .

يؤثر سلباً على تواصل الفرد مع ذاته والآخرين .

أجب.

لا شيء مما سبق .

س١٧: يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف أثناء و بعد الأداء ، وذلك من أجل التطوير والإصلاح وتلافي الأخطاء

في المرات القادمة :

تعريف الذات.

لوم الذات .

نقد الذات.

مفهوم الذات.

س١٨: يهدف إلى تأنيب الذات بشكل سلبي متكرر بسبب القيام بفعل ما:

تعريف الذات.

لوم الذات.

نقد الذات .

مفهوم الذات.

س١٩: يؤثر إيجاباً على تواصل الفرد مع ذاته والآخرين :

تعريف الذات.

لوم الذات .

نقد الذات.

مفهوم الذات.

س٢٠: الهدف منه هو معالجة الخطأ وليس مجرد التحسر عليها :

تعريف الذات.

لوم الذات .

نقد الذات.

تعزير الذات.

س٢١: يهدف إلى تحفيز الفرد للقيام بعمل ما و الاستمرار فيه ، من خلال متابعة سير العمل وإطلاق عبارات تشجيعية لنفسه :

تعريف الذات.

لوم الذات .

نقد الذات .

تعزير الذات.

س٢٢: يساعد على التواصل الإيجابي مع النفس ومع الآخرين ، و يزيد من الدافعية :

تعريف الذات.

تعزير الذات.

نقد الذات .

لوم الذات.

س٢٣: أوضحت الدراسات التي أجريت على أصحاب الأداء المتميز في جميع المجالات:

أن لديهم طرق تفكير واحدة تقريباً اتجاه أنفسهم و اتجاه الآخرين .

يشترون في بعض التوجهات العقلية المتشابهة .

يعملون بطرق متشابهة .

جميع ما سبق صحيح.

س٢٤: من التوجهات العقلية التي تساعد من طورها ويعمل بها إلى أن يصبح من أصحاب الأداء المتميز هو أن أصحاب

الأداء المتميز :

يتمتعون بتقدير عال للذات / يضعون معايير عالية .

يتحملون المسؤولية / يركزون على أهدافهم .

يتواصلون ويعملون مع الآخرين بفعالية .

جميع ما سبق صحيح.

س٢٥: يؤدي إلى محادثة النفس بإيجابية والسيطرة على المشاعر و التصرفات وعلى لغة الجسد مما يستحث الآخرين على الاحترام .

التقدير العالي للذات .

وضع معايير عالية .

تحمل المسؤولية .

التركيز على الأهداف .

س٢٦: يتيح لنا تحمل مسؤولية سلوكنا و يوجهنا نحو تحقيق الأهداف الصعبة :

التقدير العالي للذات .

وضع معايير عالية .

تحمل المسؤولية .

التركيز على الأهداف .

س٢٧: عندما يكون لدينا معايير عالية ، فإننا :

نضع أهدافاً تنطوي على تحديات ونعمل جاهدين في سبيل تحقيقها .

نتوقع الأفضل لنا و منا .

نشعر بصعوبتها ونتراجع .

أ.ب

س٢٨: أي العبارات التالية خاطئة :

دائماً ما يسعى أصحاب الأداء المتميز للتطوير أنفسهم ، وذلك بسبب المعايير العالية التي وضعوها .

وجد " بيتر هني " أن أصحاب الأداء المتميز يقتطعون جزءاً من وقتهم اليومي لمراجعة ما قاموا به وكيف قاموا به .

أصحاب الأداء المتميز لا يسترخون في سلبية وينتظرون الأشياء حتى تحدث ، بل يشاركون بنشاط في تشكيل مستقبلهم

ويتحملون المسؤولية .

لا يركز أصحاب الأداء المتميز على الأمور التي يمكنهم السيطرة عليها وتشكيلها .

س٣٠: صاحب الأداء المتميز بدلاً من الإنكار أو اللوم أو التذرع يتحمل المسؤولية :

صواب .

خطأ .

س٣١: أي العبارات التالية خاطئة :

أصحاب الأداء المتميز لا يضيعون أوقاتهم و جهودهم في مناقشة جوانب المشكلة التي تخرج عن دائرة تأثيرهم.

الأخطاء بمثابة فرص تعلم ، ومحاولات تقود إلى النجاح .

التركيز بقوة على الأهداف يساعد على التغلب على المشكلات بيسر .

التركيز على الصعوبات و المعوقات لا يؤدي بنا إلى التعثر و العجز .

س٣٢: أي العبارات التالية خاطئة:

يجيد أصحاب الأداء المتميز العمل مع الآخرين و التواصل معهم و التفاعل معهم .

السيطرة على الغضب ورد في القرآن الكريم فقط .

قوله تعالى ((الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالصَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)) تشير لصفة

السيطرة على الغضب .

عن أبي هريرة عن النبي - صل الله عليه وآله وسلم - قال : ((ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند

الغضب)) الحديث فيه إشارة لضرورة السيطرة على الغضب.

س٣٣: يهدف إلى مساعدة الفرد على التحكم بغضبه الشخصي من خلال مساعدته على فهم ما يجري بداخله أثناء انفعال

الغضب ، والتحكم بغضب الآخرين من خلال فهم ما يجري لديهم أثناء تعرضهم لانفعال الغضب :

دائرة تطوير النفس .

نموذج (APEB) لسلوك الغضب .

نافذة جوهاري .

استراتيجيات الاتصال .

نموذج (APEB) لسلوك الغضب:



النموذج مهم جدا

يوضح العمليات التي يحدث خلالها انفعال الغضب

س٣٣: من العمليات التي يحدث خلالها انفعال الغضب :

- . الانتباه والإدراك .
- . الانفعال والسلوك .

أ.ب.

لا شيء مما سبق .

س٣٤: هي عملية انتباه الفرد للمثيرات التي تسبب له الغضب سواء أكانت هذه المثيرات متعلقة بالفرد نفسه أم متعلقة بالأفراد الآخرين :

مرحلة الانتباه .

- . مرحلة الإدراك .
- . مرحلة الانفعال .
- . مرحلة السلوك .

س٣٥: هناك طرق تساعد الفرد في التعامل مع المثيرات التي تسبب الغضب منها :

- . إبعاد المثيرات المسببة للغضب .
- . تجاهل المثيرات المسببة للغضب .
- . تقبل أو الابتعاد عن المثيرات المسببة للغضب .

جميع ما سبق صحيح.

س٣٦: هي عملية التفسير والفهم للمثيرات التي تسبب الغضب :

مرحلة الانتباه .

مرحلة الإدراك .

- . مرحلة الانفعال .
- . مرحلة السلوك .

س٣٧: تعلق خبرات الفرد السابقة دوراً مهماً في

مرحلة الانتباه .

مرحلة الإدراك .

- . مرحلة الانفعال .
- . مرحلة السلوك .

س٣٨: قد يحدث خلل في عملية الإدراك نتيجة :

- . للاستنتاجات الخاطئة .
- . لربط الموضوعات ببعضها البعض بشكل خاطئ .
- . لنقص المعلومات الكافية للتفسير .

جميع ما سبق صحيح.

س٣٩: هناك طرق متنوعة تساعد في الإدراك السليم للسيطرة على الغضب منها :

- . التفسير العلمي للمثيرات .
- . الابتعاد عن الشكوك غير المستندة إلى الأدلة أو طريقة إدراك .
- . تفهم الشخص الآخر الذي يحدث له الغضب بالإضافة إلى الحديث الإيجابي مع الذات .

جميع ما سبق صحيح.

س٤٠: يقصد به الحالة الانفعالية المصاحبة للمثير الذي يسبب الغضب وعمليات تفسير و إدراك هذا المثير :

مرحلة الانتباه .

مرحلة الإدراك .

مرحلة الانفعال .

مرحلة السلوك .

س٤١: يجب أن يواجه حالة انفعال الغضب مواجهة ذاتية مباشرة ويلجأ إلى تهدئة النفس من خلال طرق متعددة منها :

ضبط الذات ، وإظهار الانفعال المضاد كأن يظهر الهدوء بدلاً من الغضب في المواقف المثير للغضب .

التفسير العلمي للمثيرات .

الابتعاد عن الشكوك غير المستندة إلى الأدلة أو طريقة إدراك .

تفهم الشخص الآخر الذي يحدث له الغضب بالإضافة إلى الحديث الإيجابي مع الذات .

س٤٢: هو الفعل الذي يقوم به الفرد بعد تعرضه للحالة التي سببت له الغضب :

- مرحلة الانتباه .
- مرحلة الإدراك .
- مرحلة الانفعال .
- مرحلة السلوك .

س٤٣: يرتبط السلوك مع شدة الغضب :

عكسياً .

طردياً .

متخالف .

لا شيء مما سبق .

س٤٤: من أشكال السلوك :

لفظي .

جسدي .

رمزي .

جميع ما سبق صحيح .

للإطلاع : على الفرد ألا يكون سلوكه وردة فعل مباشرة على المثير المسبب للغضب ، لذا يجب أن يعي الفرد بأن السلوك سيحاسب عليه من الله والآخرين ، فإذا ما سلك سلوكاً ينبغي أن يأخذ بالحسبان رضا الله أولاً ، ثم عدم إيذاء الآخرين ، وإن رأيت شخصاً آخر غاضباً فلا يجوز أن ينجح هذا الشخص بإثارتك لأنه وصل إلى مرحلة إلغاء الإدراك ، ويجب أن تكون أنت واعياً ومدركاً لخطورة ذلك وأثره على السلوك .

المحاضرة الرابعة الذكاء التواصلي و نافذة جو هاري

س١: في نظرية " جاردنر " للذكاءات المتعددة، يمكننا الحديث عن الذكاء التواصلي من سمات واتجاهات متعددة من أبرزها :

الذكاء الذاتي و الذكاء العاطفي .

الذكاء الاجتماعي و الذكاء اللغوي و الذكاء الفكاهي .

أجب .

لا شيء مما سبق .

س٢: القدرة على معرفة الذات و سير أغوارها و التواصل معها و معرفة سلبياتها و إيجابياتها و قدراتها :

الذكاء الذاتي .

الذكاء العاطفي .

الذكاء الاجتماعي .

الذكاء اللغوي .

س٣: القدرة على معرفة الذات تتجلى في :

الوعي بالذات و علاقتها بالعالم .

وجود أهداف محددة يسعى المرء لتحقيقها .

استقلالية التفكير لا يتبع التيارات المختلفة .

جميع ما سبق صحيح .

س٤: القدرة على معرفة الذات تتجلى في :

إرادة التغيير و القدرة عليها و يسمع كثيراً و يتحدث قليلاً .

إدراك الحيل النفسية و آلياتها الدافعية (تبرير ، الإسقاط ، الإنكار ، الإزاحة) .

أجب .

لا شيء مما سبق .

س٥: القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية و منع الأسى أو الألم من شل القدرة على التفكير ، و القدرة على التعاطف و الشعور :

بالأمل :

الذكاء الذاتي .

الذكاء العاطفي .

الذكاء الاجتماعي .

الذكاء اللغوي .

س٦: الذكاء العاطفي يتجلى في كل ما يأتي ماعدا :

الاهتمام بمشاعر الآخرين و وجود رؤية و حلم لدى الشخص .

التعاطف مع الآخرين و البهجة والطمأنينة .
ضبط النفس والتحكم في الغضب .

إرادة التغيير والقدرة عليها.

س٧: القدرة على ملاحظة الفروق بين الأشخاص في أمزجتهم وطبائعهم و دوافعهم ومقاصدهم وقدراتهم وأنماط شخصياتهم ،
والاستفادة من ذلك عند التعامل معهم :

الذكاء الذاتي .

الذكاء العاطفي .

الذكاء الاجتماعي.

الذكاء اللغوي.

س٨: الذكاء الاجتماعي يتجلى في كل ما يأتي ما عدا :

قيادي و سرعة تكوين الصداقات و مشاركة الآخرين مناسباتهم .

التعاطف مع الآخرين و البهجة والطمأنينة.

العمل داخل المجموعة بسلاسة و الدماثة والتهديب وحسن الخلق .

استنباط ما يدور في دخيلة الآخرين من قرائن خارجية (الفراسة) .

س٩: القدرة على إدراك اللغة و استخدام الكلمات بمهارة والقدرة على التعبير عن الأفكار بطلاقة ، ويمكن أن نربطه بمصطلح
البلاغة :

الذكاء الذاتي .

الذكاء العاطفي .

الذكاء الاجتماعي .

الذكاء اللغوي.

س١٠: تتجلى القدرة اللغوية في :

انتقاء المفردات الثرية و المعبرة .

الاستعانة بالتشبيهات والاستعارات اللغوية .

أحب.

لا شيء مما سبق .

س١١: يتجلى الذكاء اللغوي في كل ما يأتي ما عدا :

سرعة تكوين الصداقات.

طرح أسئلة معبرة و الاستعانة بالتشبيهات والاستعارات اللغوية

الإدلاء بتعليقات ذكية تعكس فهم الموضوع .

استخدام مفردات ثرية .

س١٢: القدرة على إدراك المفارقات المضحكة وصناعتها وسردها :

الذكاء الذاتي .

الذكاء العاطفي .

الذكاء الاجتماعي .

الذكاء الفكاهي.

س١٣: الذكاء الفكاهي يتجلى في كل ما يأتي ما عدا :

الحس المرح و سرعة البديهة .

استخدام مفردات ثرية.

الإبداع في صياغة المواقف المضحكة .

إدراك المواقف الضاحكة .

س١٤: أي العبارات التالية خاطئة :

الاتصال في جوهره عملية كشف و إفصاح ، يقوم فيها كلا من المرسل والمتلقي بالإفصاح عن بعض المعلومات والمشاعر
والآراء بل حتى الأسرار ، و تبادل بينهما .

الأشخاص يختلفون في مقدار ما يعرفونه عن ذواتهم ، و مقدار ما يفصحون به للآخرين .

قام عالما النفس (جوزيف لوفت) و (هاري إنجهام) بتصميم نموذج يهدف إلى إيجاد تقاهم أفضل بين الأفراد و داخل
المجموعات عن طريق فهم الذات وفهم الآخرين أثناء التواصل .

تم تقسيم الذات في النموذج المصمم من جوزيف وهاري إلى ٦ مناطق أساسية .

س١٥: تم تقسيم الذات في النموذج المصمم من جوزيف وهاري إلى ٤ مناطق أساسية وهي :

المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار والمنطقة العامة والمنطقة المجهولة .

المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار والمنطقة العمياء والمنطقة المجهولة .

المنطقة المكشوفة والمنطقة الخاصة والمنطقة العمياء والمنطقة المجهولة .

لا شيء مما سبق .
س١٦: هي المنطقة التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرين عنه :
المنطقة المكشوفة.

منطقة الأسرار .
المنطقة العمياء .
المنطقة المجهولة .

س١٧: المنطقة المكشوفة قد تكون معرفة الآخرين لها لأنها:
واضحة لا يمكن إخفائها.
يقدمها لهم طواعية .

أ.ب.

لا شيء مما سبق .

س١٨: المنطقة المكشوفة مثل :

الشكل ، المظهر العام .
المعلومات الشخصية ، القدرات والمهارات .

أ.ب.

لا شيء مما سبق

س١٩: معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنه يخفيها عن الآخرين :
المنطقة المكشوفة.

منطقة الأسرار .

المنطقة العمياء .
المنطقة المجهولة .

س٢٠: منطقة الأسرار تختلف مساحتها :

باختلاف الأفراد .
باختلاف الشخص المقابل ومن وقت لآخر .
بحسب العلاقة ودرجة الثقة .

جميع ما سبق صحيح.

س٢١: معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنها ظاهرة للآخرين ، يدركونها من خلال سلوكه العام وسلوكه اللفظي
وتعبيرات وجهه :

المنطقة المكشوفة.
منطقة الأسرار .
المنطقة العمياء .
المنطقة المجهولة .

س٢٢: قد يرى المرء نفسه لا يجيد الحديث ، بينما يرى الآخرون أنه متحدث جيد إشارة إلى :

المنطقة المكشوفة.
منطقة الأسرار .
المنطقة العمياء .
المنطقة المجهولة .

س٢٣: هي منطقة غير معروفة للفرد ولا للآخرين ، وتمثل جميع أبعاد شخصياتنا التي لم يتم اكتشافها بعد :

المنطقة المكشوفة.
منطقة الأسرار .
المنطقة العمياء .
المنطقة المجهولة.

س٢٤: تحمل هذه المنطقة مكونات ايجابية أو حتى سلبية ويتم اكتشافها بعد فترة من الزمن :

المنطقة المكشوفة.
منطقة الأسرار .
المنطقة العمياء .
المنطقة المجهولة.

س٢٥: النابغة في التراث الشعري العربي لم يكتشف نفسه إلا بعد الكبر ، أو قد يظن المرء أنه شجاع وعند تعرضه لموقف ما يكتشف خلاف ذلك مثال على :

المنطقة المكشوفة.

منطقة الأسرار .

المنطقة العمياء .

المنطقة المجهولة .

س٢٦: أنت و الآخرين من خلال نافذة جو هاري :

كلما كبر القسم المكشوف كانت علاقاتك أكبر .

كلما كبر قسم الأسرار كانت علاقاتك ضعيفة .

كلما كبرت المنطقة العمياء فإن ذلك يدل على عدم تقبلك للنصيحة من الآخرين و بعدهم عنك .

كلما كبر القسم المجهول كانت خبرتك بذاتك وبالعلم من حولك ضعيفة .

جميع ما سبق صحيح .

المحاضرة الخامسة مهارة التعامل مع أنماط مختلفة من البشر

● س١: أي العبارات التالية خاطئة :

- لكل موقف اتصالي ظروفه وعناصره الخاصة به والتي تجعله فريد ومختلف عن غيره .
- يعتمد نجاح الاتصال على قدرة المتكلم وعلى تفهمه لظروف الموقف وخصائص المتلقي وشخصيته وكيف ينبغي التعامل معه وإيصال الرسالة له .

● في علم النفس ، توجد العديد من التقسيمات والتصنيفات لأنماط الشخصية .

● لا تساعدنا معرفة الأنماط الشخصية في معرفة خصائص كل نمط فهي لا تسهل التعامل معه وفهمه .

● س٢: من التقسيمات والتصنيفات لأنماط الشخصية :

● التصنيف بحسب نمط الإدراك .

● التصنيف بحسب ثنائية (الإدراك \ التفاعل) .

● التصنيف بحسب السلوك التفاعلي .

● جميع ما سبق صحيح .

● س٣: إذا خطر عليهم المطر يركزون على شكل المطر وهو ينهمر وسريانه في الأرض أو حتى شكل الأشخاص وهم يسيرون تحت المطر و هؤلاء يطلق عليهم :

● البصريون .

● السمعيون .

● الحسيون .

● لا شيء مما سبق .

● س٤: إذا خطر عليهم المطر أول ما يخطر ببالهم صوت المطر وصوت الرعد ، و هؤلاء يطلق عليهم :

● البصريون .

● السمعيون .

● الحسيون .

● لا شيء مما سبق .

● س٥: إذا خطر عليهم المطر أول ما يخطر ببالهم إحساسهم وبالآخرين عند هطول المطر ، ويتأثرون بمشاعر الفرح و البهجة التي يجلبها المطر ، أو شعورهم وهم تحت فراشهم عند هطول المطر في يوم بارد و هؤلاء يطلق عليهم :

● البصريون .

● السمعيون .

● الحسيون .

● لا شيء مما سبق .

● س٦: يركز الأشخاص في تعاملهم مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان :

● البصريون .

● السمعيون .

● الحسيون .

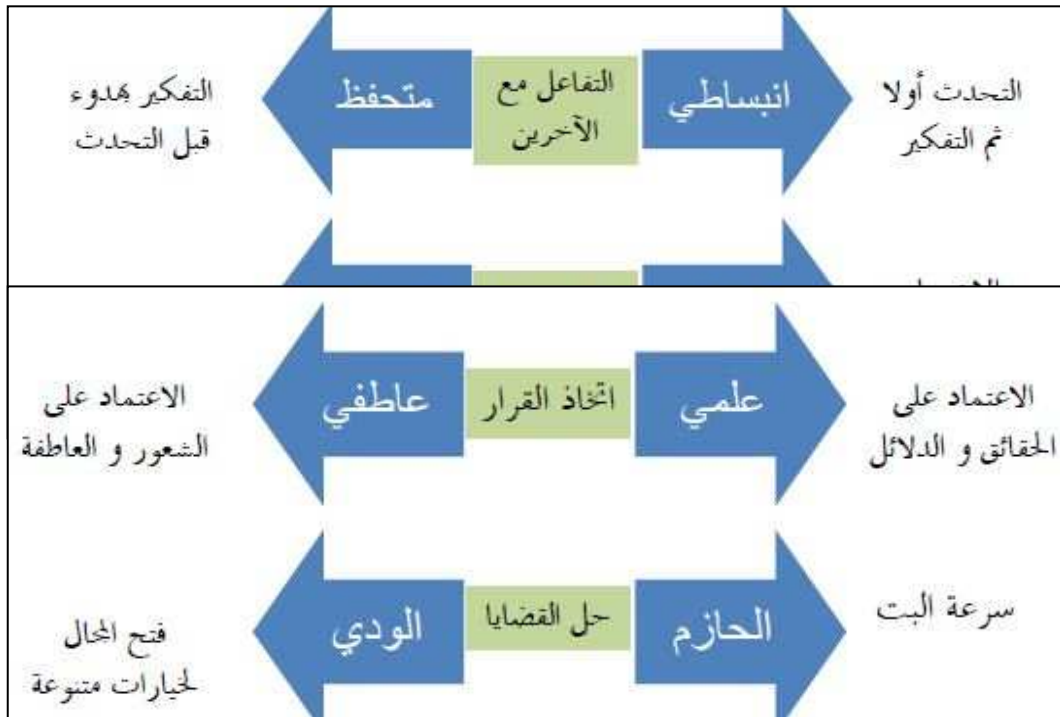
● لا شيء مما سبق .

● س٧: من المؤشرات الدالة على الأشخاص البصريون أنهم :

● يكررون حركة العين في الاتجاه إلى الأعلى .

● يتم النظر إلى الفضاء الأعلى أثناء استعراضهم للصور المخزونة في عقولهم .

- غالباً يستخدمون مفردات خاصة في كلامهم مثل : أرى ، أشاهد ، ألاحظ ، أتصور ، أحاول رسم الصورة في مخيلتي .
- جميع ما سبق صحيح.
- س٨: يركز الأشخاص..... في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات مثل : أسمع ، أنصت ، أتحدث ، أقول :
- البصريون .
- السمعيون .
- الحسيون .
- لا شيء مما سبق .
- س٩: يركز الأشخاص..... في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم ومشاعرهم ، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات مثل : أشعر ، أحس ، ألمس :
- البصريون .
- السمعيون .
- الحسيون .
- لا شيء مما سبق .
- س١٠: يمكن تصنيف الأشخاص حسب ثنائية الإدراك \ التفاعل إلى :
- التفاعل مع الآخرين و الاهتمام بالمعلومات
- اتخاذ القرار و حل القضايا.
- أ.ب.
- لا شيء مما سبق .



- الخجول و الارستقراطي (المتعالي) و الإيجابي .
- جميع ما سبق صحيح.
- س١٢: واحد مما يلي ليس من خصائص مدعي المعرفة :
- يحتقر الآخرين و يظهر معلوماته بتعال و يظهر معرفته بكل المواضيع .
- يظهر لك أنه يعرف في مجال عملك أكثر منك و يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت .
- يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع و لديه الإجابة على كل سؤال .
- يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء و يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع.
- س١٣: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية مدعي المعرفة ماعدا :
- لا تخدع بالخروج عن الموضوع و قاطعه في منتصف حديثه.
- استشهد بما لديه من معلومات صحيحة كنوع من الإطراء أو المديح و اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة

- تقبل تعليقاته لكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك و حاول أن تكون مناقشاتك معه قصيرة .
- تجنب الدخول معه في نقاشات جانبية لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك .
- **س١٤: من خصائص نمط الشخصية الثرثار :**
- يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء .
- يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع .
- يقضي زمناً طويلاً في التحدث حتى يقاطعه غيره .
- **جميع ما سبق صحيح.**
- **س١٥: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الثرثار ماعدا :**
- تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا و توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه.
- لا تدخ بالخرج عن الموضوع و قاطعه في منتصف حديثه .
- أثبت له أهمية الوقت وأنت حريص عليه.
- **تجنب الدخول معه في نقاشات جانبية لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك .**
- **س١٦: من خصائص نمط الشخصية الباحث عن الأخطاء :**
- يستخدم أسلوب الهجوم على شخصك و يشكوك إلى الآخرين .
- يحول أن يروك و ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين .
- اهتمامه مركز في البحث عن الأخطاء .
- **جميع ما سبق صحيح.**
- **س١٧: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الباحث عن الأخطاء ماعدا :**
- لا تأخذ اتهاماته على أنها تمس شخصيتك و تمسك بالموضوع الذي تعرفه .
- ركز على مواقع الاتفاق أو الالتقاء معه و ابتسم وكن مرحاً و لا تجعله يسيطر على المجموعة.
- **تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا و توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه.**
- اتخذ المنطق وليست العاطفة أساساً لمناقشته و أفهمه أم لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها .
- **س١٨: واحد مما يلي ليس من خصائص نمط الشخصية العنيد :**
- يتجاهل وجهة نظرك و لا يرغب في الاستماع إليك .
- يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده و صلب ، قاس في تعامله .
- ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم.
- **يفتقد إلى الثقة بالنفس و متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر.**
- **س١٩: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية العنيد ماعدا :**
- أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره .
- **قل له أن الإنسان يحترم لمعلوماته و أفكاره وإظهارها للاستفادة منها.**
- أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتصلوا إلى إتفاق .
- أخبره بأنك سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد و أجعل وجهة نظر الحضور موحدة أمام وجهة نظره .
- **س٢٠: من خصائص نمط الشخصية الخجول :**
- يفتقد إلى الثقة بالنفس .
- متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر .
- يحاول الاختباء خلف الآخرين .
- **جميع ما سبق صحيح.**
- **س٢١: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الخجول ماعدا :**
- اطلب منه تقديم وجهة نظره وقل له أن الإنسان يحترم لمعلوماته و أفكاره وإظهارها للاستفادة منها.
- حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمونة النجاح .
- لا تقدم إليه البدائل وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه .
- **لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .**
- **س٢٢: من خصائص نمط الشخصية الاستقرائي :**
- يعامل الآخرين بتعالٍ لاعتقاده أنه فوق كل شخص .
- يعتقد أن مكانه داخل الأفراد لا يمثل المكانة التي يستحقها .
- يحاول أن يتصيد سلبيات المتحدث ، وأن يوقعه في المواقف المحرجة .
- **جميع ما سبق صحيح.**
- **س٢٣: مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الارستقراطي:**

- لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .
- استخدم معه عبارات مثل : نعم ، ولكم .
- **أجب .**
- لا شيء مما سبق .
- **س٢٤: من خصائص نمط الشخصية الإيجابي :**
- يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة و متحمس ، ذكي ، يهتم بالنتائج .
- مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة و يعترض بأسلوب لبق مقبول .
- يصغي إصغاء جيداً و واقعي ويتخذ قراراته بهدوء و عقلانية .
- **جميع ما سبق صحيح .**
- **س٢٥: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الايجابي ماعدا :**
- ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج و اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه .
- لا تعتبر كل ما يطرح مسلمات دون أن تناقشه .
- **لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .**
- كن أميناً في تعاملك معه و تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية .

المحاضرة السادس مهارات الاستماع و الحوار

س١: أي العبارات التالية خاطئة :

البصر هو وسيلة التعلم الأولى . الاستماع .

جاء تقديم السمع على البصر في العديد من المواضيع لبيان أهمية و عظم قدره .
نبنني ما يقارب (٥٧%) من علاقاتنا بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد .

س٢: في اللغة العربية العديد من المترادفات مثل استماع ، إنصات ، وإصغاء والتي تشير إلى الانتباه المقصود للرسائل الاتصالية ، وإدراكها ، وتفهمها ، وتقويمها ، والتفاعل معها ، والاستجابة لها :

صواب .

خطأ .

س٣: هي مهارة يهتم فيها الشخص بحديث المتكلم بقصد فهم ما يقول ، ويركز انتباهه إليه ويحاول تفسير أصوات وإيماءاته وحركاته :

مهارة الاتصال .

مهارة الاستماع .

مهارة التحدث .

مهارة القراءة .

س٤: الاتصال الشفهي هو:

مجرد الكلمات المنطوقة .

الظروف التي تحيط بالموقف الاتصالي كارتفاع وانخفاض الصوت والإيماءات ولغة الجسد .

أجب .

لا شيء مما سبق .

س٥: مما يبرز أهمية الاستماع الإيجابي (الفعال) أنه:

يؤثر في صحة ودقة القرار و يجعل العلاقات ناضجة وقوية بين الأفراد .

يولد القدرة على الإبداع .

يجعل الفرد قادراً على مواجهة المشكلات والأزمات .

جميع ما سبق صحيح .

س٦: مما يبرز أهمية الاستماع الإيجابي (الفعال) أنه:

يجعل معايير تقييم الآخرين أكثر عدلاً .

يعطي إضافة دائمة لقدرة الإنسان على الحديث القوي و الجيد .

يقلل من الخطأ ويمثل مفتاح الأمان لنمو الفرد فكرياً وتوازنه .

جميع ما سبق صحيح .

س٧: أي العبارات التالية خاطئة وليست من الاستماع الجيد للآخرين :

استمع بصدق و إخلاص لمن يحدثك ، استمع له حتى تفهمه .

جهز الرد في نفسك وأنت تستمع . بل يجب أن لا تجهز الرد و لا يستعجل الرد على من يحدثه .

اتجه بجسمك كله على المتحدث ، أو بوجهك على الأقل ، لأن المتحدث سيشعر بأنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له .

بين للمتحدث أنك تستمع بفهم وتعاطف ، أظهر له ذلك بأن تقول : " نعم .. صحيح " أو تومئ برأسك .

س٨: **أي العبارات التالية خاطئة وليست من الاستماع الجيد للآخرين :**

قاطععه ، ولا تستمع حتى النهاية .

بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه مثل أن تقول : " أنت تقصد كذا فإن أجابك بنعم فتحدث أنت ، وإن أجابك بلا فأسأله أن يوضح أكثر .

لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت ، بل حاول أن تنظر إلى الأمور من وجهة نظره هو .
حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية ، فلا تقلل من أهمية الموقف وخذ الأمر بجدية و استمع بكل هدوء ، و شاركه مشاعره .

س٩: **من قرائن الاستماع ودلائله :**

التعبير عن الاتفاق مع المتحدث بابتسامة أو هز الرأس أو تعليقات مختصرة مثل : نعم .. صحيح .. جيد .. طبعاً .
إظهار الاندماج بالوضع الجسمي و الانحناء وتركيز التواصل البصري .

قرائن التهذئة أو التسريع كطلب التمهّل أو وضع اليد على الأذن وطلب التوضيح : لفظاً أو بتعبير الوجه و الجسد .

جميع ما سبق صحيح .

س١٠: **عملية تتم بين طرفين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين دون وجود عوائق ، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة ، أو في فهم المشكلات وحلها :**

مفهوم الاتصال .

مفهوم الحوار .

مفهوم التحدث .

مفهوم القراءة .

س١١: **من فوائد الحوار :**

يقرب الأفكار بين المتحاورين .

يجعل المتحاورين يفهمون بعضهم البعض حتى لو كانوا مختلفين في الآراء .

يسود احترام الشخص والثقة فيه من خلال سيادة الحوار كأسلوب للتفاهم بين الناس .

جميع ما سبق صحيح .

س١٢: **كل ما يأتي من آداب الحوار ماعدا :**

حسن المقصد و التواضع بالقول .

حسن الاستماع و الإنصاف .

البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع

التعصب لغير الحق .

س١٣: **كل ما يأتي من آداب الحوار ماعدا :**

ترك التعصب لغير الحق و احترام الطرف الآخر .

الموضوعية .

الذاتية و الركون إلى العواطف والأهواء .

اعتدال الصوت .

س١٤: **(ليس المقصود بالحوار الانتصار للنفس و بيان ضلالة الطرف الآخر ، بل أن المقصود الوصول للحق) فيه إشارة لأدب من آداب الحوار هو :**

حسن المقصد .

التواضع بالقول .

حسن الاستماع .

الإنصاف .

س١٥: **من دواعي قبول القول وعدم الغرور والتكبر فيه إشارة لأدب من آداب الحوار هو :**

حسن المقصد .

التواضع بالقول .

حسن الاستماع .

الإنصاف .

س١٦: **لكي تفهم من تحاور لا بد أن تستمع له بكل صدق ، و تسمع لتفهم وجهة نظره فيه إشارة لأدب من آداب الحوار هو :**

حسن المقصد .

التواضع بالقول .

حسن الاستماع .

الإنصاف .

س١٧: **هو أن يقتضي أن يكون الحق هو ضالتك المنشودة ، تبحث عنه في كل مكان وفي كل عقل :**

- حسن المقصد .
- التواضع بالقول .
- حسن الاستماع .

الإنصاف .

س١٨: لتأسيس قاعدة تنطلق منها لعرض رأيك و فهم الرأي الآخر إشارة لأدب من آداب الحوار هو :

البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .

- ترك التعصب لغير الحق .
- احترام الطرف الآخر .
- الموضوعية .

س١٩: الغاية من الحوار هي الوصول للحق فيه إشارة لأدب من آداب الحوار هو :

البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .

- ترك التعصب لغير الحق .
- احترام الطرف الآخر .
- الموضوعية .

س٢٠: لا يمكن احترام رأيك وسماعه أن لم تحترم ما تحاور فيه إشارة لأدب من آداب الحوار :

البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .

- ترك التعصب لغير الحق .
- احترام الطرف الآخر .
- الموضوعية .

س٢١: الارتكاز على الحقائق و البراهين في الحوار وعدم الركون إلى العواطف والأهواء فيه إشارة لأدب من آداب الحوار :

البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .

- ترك التعصب لغير الحق .
- احترام الطرف الآخر .
- الموضوعية .

س٢٢: كلما ضعفت الحجة ارتفعت الأصوات فنحتاج هنا إلى أدب من آداب الحوار هو :

البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .

- ترك التعصب لغير الحق .
- اعتدال الصوت .
- الموضوعية .

المحاضرة السابعة مهارات الاتصال الشفهي

س١: بعض السلوكيات تسمى " الأخطاء القاتلة " لأنها تدمر أي عملية تواصل على الفور وتؤدي إلى:

- التخمين ، وسوء الفهم (الضن)، والغضب ، والإحباط .
- الانهيار التام لعملية التواصل .
- وضع حواجز بين الطرفين وتولد الكراهية .

جميع ما سبق صحيح .

س٢: تصنف الأخطاء العشرة القاتلة ضمن ٣ مجالات :

الاستعلاء ، وإرسال الإشارات ، والتجنب .

- الاستعلاء ، الكراهية .
- التجنب .
- الكراهية ، إرسال الإشارات ، والتجنب .
- لا شيء صحيح .

س٣: من الأخطاء التي تكون ضمن الاستعلاء :

- التقييم و الوعظ الأخلاقي و تقمص دور الطبيب النفسي .
- إعطاء ملاحظات ساخرة و إصدار الأوامر و الاستدراج .
- إسداء النصح في غير موضعه و التهديد و الغموض و التشتيت .

جميع ما سبق صحيح .

س٤: عندما نصدر حكماً سواء إيجابياً أو سلبياً على شخص ، فقد يشير ضمناً إلى أننا نعتقد أننا " أفضل " منه بشكل ما من

أخطاء الاستعلاء ضمن :

التقييم .

- الوعظ الأخلاقي .
- تقمص دور الطبيب النفسي .

إعطاء ملاحظات ساخرة.
س٥: يعد الإرشاد واللوم وإثارة مشاعر الخجل والخزي وإحياء ملفات قديمة غير مرغوبة أربعة أشكال من هذه الأمور تؤدي بعملية التواصل لنهاية سريعة :
التقييم .

الوعظ الأخلاقي .

تقمص دور الطبيب النفسي .
إعطاء ملاحظات ساخرة .

س٦: بدل الوعظ عليك أن تضع نفسك مكان الآخرين ، لأنك كلما فعلت ذلك زادت فرص تقبلك و تقديرك لهم وتعاطفك لمساعدته ، ساعد الآخرين من خلال الإنصات وانتظر حتى يطلبوا منك النصيحة :

صواب .

خطأ .

س٧: عندما تقوم بتشخيص خاطئ ، فإننا بمجرد أن نقوم بهذا التشخيص نتصرف مع الشخص وكأن تشخيصنا صحيح ، هذا يؤدي إلى صعوبات في التواصل ، هذا ما يسمى ب :

التقييم .

الوعظ الأخلاقي .

تقمص دور الطبيب النفسي .
إعطاء ملاحظات ساخرة .

س٨: عبارة "مرحباً ، يسعدنا انضمامك إلينا " عندما تقال لشخص تأخر اجتماع ، فإن الرسالة الخفية تكون : " لقد تأخرت كثيراً ، وأنا مستاء من ذلك " وهذا ما يسمى ب :

التقييم .

الوعظ الأخلاقي .

تقمص دور الطبيب النفسي .
إعطاء ملاحظات ساخرة .

س٩: أي العبارات التالية خاطئة :

السخرية إهانة شديدة تولد مشاعر استياء و غضب و إخراج .

إرسال الإشارات تمارس عادة مع الأقل مكانه سواء وظيفياً أو عمرياً .

إن السؤال – و ليس إصدار الأوامر – مبدأ جيد عليك إتباعه إذا كنت تميل لإصدار أوامر .

جميع ما سبق صحيح .

س١٠: من الخطأ إخبار شخص بما عليه أن يفعل بطريقة لا تدع أي مجال للمناقشة ، مما يسبب استجابة عدوانية أو خضوع ممزوج بالاستياء هذا ما يسمى :

إصدار الأوامر .

الاستدراج .

إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض .

س١١: نوع خفي من إصدار الأوامر :

الاستدراج .

إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض .

التشتيت .

س١٢: تصدر فيه عبارات تفترض أن الشخص الآخر يتفق معنا في الرأي دون إعطائه فرصة للتعبير عن رأيه ، وعادة يتم بطريقة مهذبة ومنطقية :

الاستدراج .

إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض .

التشتيت .

س١٣: يتضمن رسائل مثل " و إلا .." أو " من الأفضل لك .." أو " إذا لم تفعل .." :
الاستدراج .

التهديد .

إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض .
س١٤: هي رسالة تثير قلق الآخرين وتوسع فجوة التواصل بينهما ، تأخذهم طريق لعدم " الامتثال " لها أو قد يخضع للعمل لكن بدون إتقان :

الاستدراج .
إسداء النصح في غير موضعه .

التهديد

التشتيت .

س١٥: عندما نقدم نصيحة لشخص لم يطلبها فأنها في الغالب ستقابل بالتجاهل :

الاستدراج .
إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض .

التشتيت .

س١٦: عندما لا تتحرى العوامل التي تساعد على قبول النصيحة مثل الرفق في الحديث ، والاستئذان لتقديم النصيحة ، ووضع أنفسنا مكان الآخرين ، فإنه قد يسبب النصح بهذه الطريقة إهانة للشخص المنصوح فتبدأ الصراع بين الطرفين :

صواب

خطأ .

س١٧: التقييم و الوعظ الأخلاقي و تقمص دور الطبيب النفسي وإعطاء ملاحظات ساخرة و إصدار الأوامر و الاستدراج .
وإسداء النصح في غير موضعه والتهديد هذه الأخطاء :

تسبب قلة احترام و إهانة للطرف الآخر

تسبب إهانة لمرتكبها أكثر من الشخص الذي ترتكب في حقه .
أ+ب .

لا شيء مما سبق .

س١٨: إذا لم نصل مباشرة إلى النقطة التي نريدها ، فسوف يضطر الآخرون لتخمين ما نقصده أو نريده ، وعادة ما يكون تخمينهم خاطئاً هذا ما يسمى :

الاستدراج .
إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض

التشتيت .

س١٩: الغموض و التشتيت أخطاء :

تسبب قلة احترام و إهانة للطرف الآخر .

تسبب إهانة لمرتكبها أكثر من الشخص الذي ترتكب في حقه .
أ+ب .

لا شيء مما سبق .

س٢٠: إذا كان لديك نقطة تود الحديث عنها ، فلتعرضها بشكل واضح ومباشر ، لا تشر إليها بأساليب غير مباشرة وذلك لتفادي:

الاستدراج .
إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض

التشتيت .

س٢١: عندما تصبح المناقشة عاطفية أو شخصية ، أو عندما يبدأ شخص في الكشف عن أشياء خاصة ، يشعر الناس بعدم الارتياح و يحاولون توجيه الحديث لأمر ثانوية هذا ما يسمى بـ :

الاستدراج .
إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض .

التشتيت

س٢٢: التعاطف أو المواساة بعبارات سطحية لا تحمل قيمة حقيقية " سوف تشعر بتحسن غداً " ، " آسف لسماع ذلك " عبارات من أساليب :

الاستدراج .
إسداء النصح في غير موضعه .

الغموض .

التشتيت

س٢٣: وضع الهدف العام للحديث والشكل الذي نريد أن يتخذه يسمى:

بتأطير المناقشة.

تحليل المناقشة .

تجميع المناقشة .

لا شيء مما سبق .

س٢٤: التأطير يساعدنا:

في توجيه المناقشة نحو النتائج المنشودة مما يوفر علينا الوقت و الجهد .

على خلق تناسق بين توقعاتنا وتوقعات الآخرين من المناقشة .

على تقديم المعلومات بطريقة تجنبنا دفع الطرف الآخر لاتخاذ موقف دفاعي ، أو اتخاذ ردة فعل عنيفة أو تجاهل رسالتنا .

جميع ما سبق صحيح.

س٢٥: من أنواع العبارات الإطارية :

الحدود و التاريخ .

الأهداف و الإجرائية و المشكلة.

أ.ب.

لا شيء مما سبق .

س٢٦: عندما تحدد ما سيتم التركيز عليه أو سيتم التفاوضي عنه فهذه عبارة من عبارات الإطارية :

الحدود.

التاريخ .

الأهداف.

الإجرائية .

س٢٧: " لن نتحدث اليوم عن الأداء العام في المدرسة – والذي يتميز بالتفوق – وإنما سنتحدث فقط عن التقدم الذي أحرزته

في تطبيق الحاسب الآلي " . العبارة تشير إلى عبارة من عبارات الإطارية :

الحدود.

التاريخ .

الأهداف.

الإجرائية .

س٢٨: عندما تراجع الأحداث الأساسية التي لها تأثير على هذه المحادثة فهذه عبارة من عبارات الإطارية :

الحدود .

التاريخ.

الأهداف.

الإجرائية .

س٢٩: " أريد الحديث عن الموضوع الذي ناقشناه ثلاث مرات هذا الشهر ، كما تذكرون ، لقد اتفقنا في المرة السابقة على .. " .

العبارة تشير إلى عبارة من عبارات الإطارية :

الحدود .

التاريخ.

الأهداف.

الإجرائية .

س٣٠: عندما تعرض توقعاتك من الحديث وتؤكد مما إذا كانت توقعات الطرف الآخر متوافقة أو مختلفة فا هذا عبارة إطارية

:

الحدود .

التاريخ .

الأهداف.

الإجرائية .

س٣١: " أريد أن تضع خطة مؤقتة بخصوص أفضل طريقة للتعامل مع هذه الأمر ، ما رأيك بذلك ؟" عبارة تدل على عبارة

إطارية هي :

الحدود .

التاريخ .

الأهداف.

الإجرائية .

س٣٢: حدد المسار الذي تريد أن تتخذه المناقشة : مثال " اقترح أن نبدأ ب ..، ثم ننتقل إلى ..، ثم نتناول ..، ما رأيك ؟". عبارة إطارية وهي :

. الحدود .

. التاريخ .

. الأهداف .

الإجرائية.

س٣٣: حدد نوع المشكلة و لخص البيانات أو الحقائق المندرجة تحت كل نوع حسب فهمك لها هذه تعد من العبارات الإطارية :

. الحدود .

. المشكلة .

. الأهداف .

الإجرائية.

للإطلاع مثال على المشكلة: " أريد أن أتحدث عن تأخر في الحضور إلى المدرسة ، فسجل المتابعة أمامي يوضح أنك تأخرت ثلاث مرات في الأسبوع الماضي ، أنني أتابع ذلك لأن الالتزام بمواعيد الحضور تهمني كثير - وأريد أن أناقش معك أي مشكلات أو صعوبات ربما تكون سبب في ذلك ، وتحديد ما يمكننا أن نفعله بشأنها " .

المحاضرة الثامنة مهارة الاتصال داخل فريق العمل

س١: هو مجموعة من الأفراد تعمل وتتعاون مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد بشكل فعال :

. الاتصال .

فريق العمل.

. المهارة التعاونية .

. لا شيء مما سبق .

س٢: (معاً ينجز كل واحد منا أكثر) هذا هو الهدف في العمل ضمن فريق العمل :

صواب.

. خطأ .

س٣: أي العبارات التالية خاطئة :

سلوكيات أعضاء الفريق تعكس نجاحه من عدمه ، فالفريق الناجح هو الذي يسعى كل فرد فيه نحو نجاح الفريق.

تنصف الفرق الفعالة بالإنتاجية العالية والروح المعنوية المرتفعة .

يؤدي أفراد الفريق معظم أعمالهم بدرجة عالية من الجودة ويمنحون الأفراد الآخرين الشعور بالرضا لكونه فرداً في هذا الفريق .

من صفات الفريق الفعال المناقشات الحادة .

س٤: من صفات الفريق الفعال :

تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق ..

مساعدة والدفاع عن أعضاء الفريق .

التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد .

ممارسة الرقابة والتوجيه الذاتي .

جميع ما سبق صحيح.

س٥: التأثير الإيجابي لفريق العمل يجعلهم يكونوا :

على استعداد لتعديل سلوكهم .

المشاركة في تحقيق الأهداف لإثبات انتمائهم للفريق .

أب.

. لا شيء مما سبق .

س٦: كلما زاد الانتماء للفريق زاد الشعور الإيجابي وزادت اتجاهات الأفراد إلى :

قبول أهداف وقرارات الفريق .

السعي للتأثير على هذه الأهداف والقرارات من خلال المشاركة النشطة .

الاتصال المفتوح والكامل مع أعضاء الفريق .

جميع ما سبق صحيح.

س٧: كلما زاد الانتماء للفريق زاد الشعور الإيجابي وزادت اتجاهات الأفراد إلى :

الترحيب بالاتصال والتأثير من أعضاء الفرق الأخرى .

السعي إلى الحصول على العون والتقدير من أعضاء الفرق الأخرى .

أ.ب.

لا شيء مما سبق .

س٨: من النصائح التي يجب إتباعها حول العمل مع الفريق :

تجنب الجدل دفاعاً عن موقفك لا تكن متصلباً في رأيك .

لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف .

الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

جميع ما سبق صحيح.

س٩: (قدم فكرتك بكل وضوح وبأسلوب منطقي ، ثم استمع إلى رد الفعل مع الآخرين وفكر فيما يقال بعناية قبل أن تعاود

الدفاع عن فكرتك) من النصائح التي يجب إتباعها حول العمل مع الفريق وهي :

تجنب الجدل دفاعاً عن موقفك.

لا تكن متصلباً في رأيك .

لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف .

الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

س١٠: لا تفترض أنه لا بد من فوز طرف وهزيمة الطرف الآخر إذا وصلت المناقشة إلى نقطة جمود من النصائح التي يجب

إتباعها حول العمل مع الفريق وهي :

تجنب الجدل دفاعاً عن موقفك.

لا تكن متصلباً في رأيك .

لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف .

الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

س١١: إذا كان لديك رأي معين وباقي أفراد الفريق ضد الفكرة ، يجب عدم تغيير الفكرة بمجرد فك الخلاف ، فقد يكون رأيك

صحيح لأنك تسعى لمصلحة الفريق كباقي الأفراد ، فيجب معرفه ما هي الأسباب التي دعتهم بعدم قبول رأيك ، وشرح فكرتك

مرة أخرى بأسلوب منطقي بعيد عن الجدل من النصائح التي يجب إتباعها حول العمل مع الفريق وهي :

تجنب الجدل دفاعاً عن موقفك.

لا تكن متصلباً في رأيك .

لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف .

الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

س١٢: اسع إلى إبراز جميع الآراء وإشراك جميع الأعضاء في عملية النقاش ، يمكن أن تساعد هذه الخلافات في صنع قرار

الفريق لأن تنوع المعلومات والآراء يتيح الفرصة للتوصل إلى حلول أفضل من النصائح التي يجب إتباعها حول العمل مع

الفريق وهي :

تجنب الجدل دفاعاً عن موقفك.

لا تكن متصلباً في رأيك .

لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف .

الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

س١٣: كل ما يأتي مما تتصف به المجموعة ما عدا :

الأعضاء يفكرون أنهم جمعوا لغرض إداري فقط ، ويعملون بشكل مستقل كأفراد ، و أحياناً لأهداف متداخلة .

ارتباط الأفراد بالأعمال المكلفين بها غير قوي ، ويميلون للتركيز على أنفسهم لانعدام مشاركتهم في التخطيط لتحقيق أهداف

الوحدة التي يعملون فيها .

يعملون في إطار التعليمات المحددة وينفذونها كما يطلب منهم دون تعديل وليس كما يجب أن يكون أو كما يرون هم .

والاقتراحات نادراً ما يؤخذ بها .

الأعضاء يدركون التكامل بين الأفراد وعدم الاستقلالية ، وأن أهداف الفرد والفريق لن تتحقق إلا بتعاون الجميع .

س١٤: كل ما يأتي مما تتصف به المجموعة ما عدا :

ليس لديهم ثقة في دوافع الآخرين بسبب عدم فهمهم الأدوار التي يقوم بها الآخرين ، و إبداء الرأي غالب ما يفسر كاختلاف

يعيق العمل .

حذرين جداً ويؤدون أعمالهم بدرجة عالية من الحذر نتيجة لغياب التفاهم و الانسجام بين الأعضاء . لذلك يتردد الفرد كثيراً

قبل الحديث ، فالمرارة وعدم الوضوح سمات بارزة أثناء عملية الاتصال .

يسهمون بشكل مباشر في نجاح المنظمة من خلال استخدام مهاراتهم ومعارفهم أثناء العمل . واقتراحاتهم وقدراتهم تسخر

لخدمة أهداف الفريق .

لا يشاركون في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بعملهم . فالهدف الأساس هو الالتزام بالتعليمات بشكل حرفي وليس النتائج

النهائية .

س١٥: كل ما يأتي مما يتصف به فريق العمل ما عدا :

لا يشاركون في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بعملهم . فالهدف الأساس هو الالتزام بالتعليمات بشكل حرفي وليس النتائج النهائية .

الأعضاء يدركون التكامل بين الأفراد وعدم الاستقلالية ، وأن أهداف الفرد والفريق لن تتحقق إلا بتعاون الجميع . ارتباط الأفراد بالأعمال المكلفين بها قوي ، ويشعرون بملكية أعمالهم ولديهم ولاء للأهداف التي يسعون لتحقيقها . يسهمون بشكل مباشر في نجاح المنظمة من خلال استخدام مهاراتهم ومعارفهم أثناء العمل . واقتراحاتهم وقدراتهم تسخر لخدمة أهداف الفريق .

س١٦: كل ما يأتي مما يتصف به فريق العمل ما عدا :

يعملون في مناخ ثقة . فريق العمل يشجع الأعضاء على إبداء آرائهم وتقديم اقتراحات لتطوير أعمال الفريق و معارضة بعض الآراء وطرح الأسئلة .

يمارسون الاتصال بين بعضهم البعض بحرية وصدق . ويبدل أعضاء الفريق جهداً كبيراً لمحاولة الفهم دون أي حذر من الوقوع في أخطاء أو مزالق أثناء عملية الاتصال .

ليس لديهم ثقة في دوافع الآخرين بسبب عدم فهمهم الأدوار التي يقوم بها الآخرين ، و إبداء الرأي غالب ما يفسر كاختلاف يعيق العمل .

يشاركون في اتخاذ القرارات بشكل فعال ويدركون دور قائد الفريق في التوفيق بين الأعضاء . والنتائج الإيجابية أهم من الالتزام بالتعليمات بشكل حرفي .

المحاضرة التاسعة مهارة الإقناع والتفاوض

س١: هو محاولة أحد الطرفين التأثير على الطرف الآخر لقبول أفكاره و آراءه بالاستناد إلى الأدلة والحجج والبراهين التي يقبلها العقل :

مهارة التفاوض .

مهارة الإقناع .

مهارة الاتصال .

لا شيء مما سبق .

س٢: تنطلق مهارة الإقناع من :

القناعة الداخلية أولاً .

إقناع الآخرين أولاً .

تكامل الموضوع بداية .

لا شيء صحيح .

س٣: عليك قبل أن تقنع الآخرين أن تقنع نفسك بالرسالة التي ترغب بإيصالها لهم .

صواب .

خطأ .

س٤: لذا فالإقناع ضروري في كل مجالات الحياة ومنها مجال التربية والتعليم ، والدعاية والإعلام ، والعلاج النفسي ، واعتناق الدين وغير ذلك :

صواب .

خطأ .

س٥: يجب أن تراعي لإقناع الآخرين بوجهة نظرك كل ما يأتي ماعدا :

اقتنع أنت أولاً بالفكرة التي ستطرحها .

كن صادقاً ولا تغير الحقائق .

استخدم الحجج والبراهين والأدلة على صحة ما تقول .

يجب أن يكون الكلام إنشائي وعاطفي فقط .

س٦: يجب أن تراعي لإقناع الآخرين بوجهة نظرك كل ما يأتي ماعدا :

استخدم أسلوب الرفق واللين في الكلام .

كن واثقاً من نفسك أثناء الحديث .

لا تستخدم أسلوب الضغط على الطرف الآخر ليؤمن بفكرتك .

إجبار الآخرين بأفكارك .

س٧: يجب أن تراعي لإقناع الآخرين بوجهة نظرك كل ما يأتي ماعدا :

كن موضوعياً ومستنداً للأدلة والبراهين وتجرد من رغباتك وذاتك .

طمئن الطرف الآخر وبدد مخاوفه .

لا تحترم الرأي الآخر .

لا تهاجم أفكار الآخرين منذ البداية .

س٨: يجب أن تراعي لإقناع الآخرين بوجهة نظرك كل ما يأتي ماعدا :

أحترم الرأي الآخر و استخدم لغة الجسد المناسبة التي تدل على صدق ما تقول .
استخدم أسلوباً منطقياً في طرحك لأفكارك (كأن تبدأ بالأمثلة ثم تصل إلى التعميم ، أو العكس) .
لا تحتكر الموقف فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعك مثلما لك الحق في ذلك .

يجب أن تتفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية.

س٩: **يجب أن تراعي لإقناع الآخرين بوجهة نظرك كل ما يأتي ماعدا :**

لا تستخدم لغة الجسد فلا حاجة لها .

استخدم أسلوباً منطقياً في طرحك لأفكارك (كأن تبدأ بالأمثلة ثم تصل إلى التعميم ، أو العكس) .
لا تحتكر الموقف فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعك مثلما لك الحق في ذلك .
لا تتفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية.

س١٠: **الانفعال الإيجابي يفيد في تأكيد صدق مشاعرك إذا كان الموضوع متعلقاً بالمشاعر والاتجاهات :**

صواب .

خطأ .

س١١: **هو عملية مشتركة لتكييف المصالح المتعارضة للوصول إلى حل يرضي جميع الأطراف :**

مهارة التفاوض .

مهارة الإقناع .

مهارة الاتصال .

لا شيء مما سبق .

س١٢: **تكمّن أهمية في كونه من أهم السبل الفعالة للوصول إلى حل يدوم لحل النزاعات والمشاكل بين الناس وللحصول على**

ما تستحق :

مهارة التفاوض .

مهارة الإقناع .

مهارة الاتصال .

لا شيء مما سبق .

س١٣: **أنت لا تحصل على ما تستحق ، أنت تحصل على ما تفاوض عليه ! :**

مهارة التفاوض .

مهارة الإقناع .

مهارة الاتصال .

لا شيء مما سبق .

س١٤: **لجعل عملية التفاوض أكثر متعة وفعالية هناك :**

ست قواعد .

خمس قواعد .

أربع قواعد .

ثلاث قواعد .

س١٥: **لجعل عملية التفاوض أكثر متعة وفعالية :**

أسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .

اعرف ما تريد هذا يستتبع أيضاً معرفة ما لا تريد ، ولكن عليك أن تعرف ما هو الشيء الذي تسعى إليه .

حضّر لعملية التفاوض و أعرف من تفاوض و التفاوض علاقة مستمرة .

جميع ما سبق صحيح .

س١٦: **هذه القاعدة تنطبق على طرفي المفاوضة (مقدمي العروض و مستقبلتي العروض) :**

أسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .

اعرف ما تريد .

حضّر لعملية التفاوض .

أعرف من تفاوض .

س١٧: **وجود فهم واضح وتصور للنتيجة المرغوبة التي تسعى إليها حتماً سيساعدك في كل خطوات عملية التفاوض ، هذه**

قاعدة:

أسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .

اعرف ما تريد .

حضّر لعملية التفاوض .

أعرف من تفاوض .

س١٨: **عليك أن تكون مستعداً قبل أن تبدأ المفاوضات ، ولذلك تحتاج للبحث وجمع معلومات للمساعدة في توجيهك خلال**

عملية التفاوض والتعامل مع المواقف التي يمكن أن تنشأ أثناء التفاوض (هذه قاعدة) :

اسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .
اعرف ما تريد .

حضّر لعملية التفاوض .

أعرف من تفاوض .

س١٩: إن عدم وجود تخطيط غالباً ما يظهر على طاولة المفاوضات على شكل الاعتماد المفرط على المطالب وردات الفعل .
هذا في حال عدم تطبيق قاعدة :

اسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .
اعرف ما تريد .

حضّر لعملية التفاوض .

أعرف من تفاوض .

س٢٠: اطلب من الزملاء أو الشركاء تزويدك بما لديهم حول الشخص الذي ستفاوض وما هي مشورتهم للتعامل معه . هذا الخطوة هامة لأن كل شخص يحتاج طريقة خاصة للتعامل معه ، تختلف بحسب شخصيته وخلفيته (تحت قاعدة):

اسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .
اعرف ما تريد .

حضّر لعملية التفاوض .

أعرف من تفاوض .

س٢١: التفاوض علاقة:

مستمرة .

غير مستمرة .

متناقضة .

لا جدوى منها .

س٢٢: التفاوض عملية يتم من خلالها بناء الثقة بين الأطراف المختلفة ، و يجب أن لا يكون سعينا لتحقيق مكاسب وقتية قد يترتب عليه سوء فهم وتدهور في إستراتيجية طويلة الأجل (هذا تحت قاعدة):

اسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .
اعرف ما تريد .

التفاوض عملية مستمرة .

أعرف من تفاوض .

س٢٣: لضمان وجود علاقة مستمرة ومن أجل تطوير هذه العلاقات المستمرة ، نحتاج إلى تأسيس جو من الثقة ، ليشعر كلا الطرفين بعد انتهاء المفاوضات أن وجهة نظره أخذ بها ومخاوفه زالت وأنه لم يستغل أثناء المفاوضات :

صواب .

خطأ .

س٢٤: واحد مما يلي ليس من قواعد اللباقة في التفاوض :

بدء التفاوض بالسلام ، والانتهاه بسلام .

بناء الألفة مع الآخر .

استخدام نبرات صوت تحمل الدفء والتقدير .

استخدام الكلمات التي تحمل تحيزاً .

س٢٥: واحد مما يلي ليس من قواعد اللباقة في التفاوض :

استخدام العبارات المناسبة التي لا تحمل إساءة من كل الطرفين .

تقدير مشاعر واهتمامات وطموحات الطرف الآخر .

التركيز على المكاسب الشخصية .

الحفاظ على المبادئ والثوابت وإظهارها .

س٢٦: واحد مما يلي ليس من قواعد اللباقة في التفاوض :

استخدام أسلوب الهجوم .

التركيز على المصالح المشتركة لكلا الطرفين والبعد عن المكاسب الشخصية .

التركيز على الأهداف وليس على الإساءة للطرف الآخر .

التركيز على الحل وليس على المشكلة .

س٢٧: واحد مما يلي ليس من قواعد اللباقة في التفاوض :

تحمل ضغوطات الطرف الآخر إن وجدت دون انفعال أو خطأ .

انتقاء الألفاظ التي تحقق أهدافه ولا تجرح مشاعر الآخر .

استخدام أسلوب الحوار والإقناع والابتعاد عن أسلوب الهجوم .

الابتعاد عن التعصب والسخرية .

المحاضرة العاشرة مهارة المقابلة الشخصية

س١: تعد من أهم أنواع الاتصال المباشر ، وتستخدم لتقويم الأفراد لأغراض التوظيف أو القبول للدراسة:

المقابلة

الرسالة .

الاستبانة .

الاختبارات .

س٢: تهدف بصورة رئيسية إلى قياس : الشخصية ، المظهر ، اللغة ، مهارات الاتصال ، والقدرة على التحمل وضبط

الانفعال :

المقابلة

الرسالة .

الاستبانة .

الاختبارات .

س٣: يفقد العديد من الأشخاص المميزون علمياً فرصاً وظيفية بسبب قصور في مهاراتهم الحوارية والاتصالية أثناء المقابلة

الشخصية :

صواب

خطأ .

س٤: خطوات تساعدك للاستعداد للمقابلة :

قم بجمع معلومات عن عناصر المقابلة وأحداثها المتوقعة .

تخيل نفسك وأنت تقوم بالمقابلة ، ركز في التفاصيل داخل المقابلة .

العب أدوار على المقابلة الشخصية مع صديق .

جميع ما سبق صحيح.

س٥: واحد مما يلي ليس من الخطوات التي تساعدك للاستعداد للمقابلة :

قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة .

أعد النماذج والوثائق الخاصة بالمقابلة الشخصية قبل أن تخرج .

التزم المظهر اللائق في ملابسك .

أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك .

س٦: خطوات تساعدك للاستعداد للمقابلة :

احرص على الوصول قبل المقابلة بفترة كافية .

حاول معرفة تفاصيل المقابلة كوجود اختبارات قبل المقابلة وأطلب أمثلة عن الأمور التي سيطلب منك أدائها .

أب.

لا شيء مما سبق .

س٧: عند الوصول إلى مقر المقابلة أعمل بكل ما يلي ماعدا :

أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك .

قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة .

حاول أن تبقى هادئاً وحدث نفسك بإيجابية .

تحدث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة . هذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً .

س٨: أثناء المقابلة عليك أن :

تتأكد من وصولك في الوقت المناسب ، مما يدل على التزامك بمواعيدك ويؤكد حرصك .

تهتم بمظهرك ، فالمظهر الجيد يمنحك ثقة بنفسك ويعطي انطباعاً حسن عنك ويظهر احترامك للجنة المقابلة .

تبتسم للمقابلين وأنظر إلى أعينهم عندما تقابلهم وتحدث إليهم و تودعهم .

جميع ما سبق صحيح.

س٩: أثناء المقابلة عليك أن :

تجلس منتصب القامة وانحني قليلاً للأمام عندما تستمع لهم . ما يشعرهم بأنك مهتم بما يقولون .

توزع نظراتك بين المقابلين وأشعر كل واحد منهم بأنه مميز .

تأخذ وقتك في الإجابة على الأسئلة ولا تعتقد أن استعجالك قد يوحي لهم بأن لديك معلومات جاهزة ، وفي نفس الوقت لا تبالغ

في أخذ الوقت .

جميع ما سبق صحيح.

س١٠: أثناء المقابلة عليك أن :

تفكر قبل الإجابة على السؤال الصعب ، و إذا لم تستطع الإجابة حاول أن ترد بسؤال آخر .

تتكلم بصوت مسموع دون مبالغة .
تسوق لنفسك ، بلغ جميع المعلومات التي ترى أنها تساعدك ولا تقدم معلومات تجعلك تظهر بشكل متعطر س .
جميع ما سبق صحيح.

س ١١: أثناء المقابلة عليك أن :

تجب بكفاءة وعناية على جميع الأسئلة بما فيها الأسئلة الافتراضية ، فهي غالباً التي تقرر سعة أفقك .
تدافع عن وجهة نظرك بطريقة مؤدبة ولكن لا تصل إلى مرحلة العناد والتشبث بالرأي .
ترسل لنفسك رسائل إيجابية وثق أنك الأفضل ، مثلاً قل لنفسك " أنا أدائي جيد "

جميع ما سبق صحيح.

س ١٢: أثناء المقابلة عليك أن :

لا تفقد السيطرة على الموقف وأبقى هادئاً ، واستفسر إذا لم تفهم أي سؤال .
وجه لهم إشارات وإطراء بطريقة غير مبالغ فيها .
أ.ب.

لا شيء مما سبق.

س ١٣: بعد إنهاء من المقابلة تعد المقابلة فرصة للطرفين ، فهي فرصة للمتقدم لعرض رغباته وقدراته ومهاراته ، وفي الوقت ذاته فرصة لجهة العمل لإقناعك بمزايا العمل لديها ، إذا توافرت لديها القناعة بصلاحياتك :

صواب.

خطأ .

س ١٤: إذا أعجبتك المزايا التي قامت جهة العمل بإقناعك بها فعليك بكل ما يأتي ماعدا :

تعبير للجنة المقابلة عن مدى سعادتك برؤيتهم .

تبدلي رغبتك في تلقي عرضهم .

ترسل لنفسك رسائل إيجابية أنك الأفضل.

تكتب رسالة بعد ذلك تشكرهم لإتاحة الفرصة لك .

س ١٥: تذكر أن معظم أصحاب العمل يحبون الأشخاص الذين يفعلون كل ما يلي ماعدا واحدا منها :

ينصتون و يدعمون إجاباتهم بأمثلة و يوجزون ما يجب إيجازه .

الابتناسامة المقتضية أو المفتعلة و هز الساق أو القدم.

يأتون للمقابلة مستعدين و يثقون بأنفسهم .

يتصفون بالمرونة و يتسمون سعة الأفق .

س ١٦: أحرص على تجنب كل ما يلي ماعدا :

الإنصات و دعم إجابتك بأمثلة .

الجلوس قبل دعوتك لذلك و التملل على الكرسي .

الحلف و انتقاد أصحاب العمل السابق و لفت انتباههم لنقاط ضعفك .

الابتناسامة المقتضية أو المفتعلة و هز الساق أو القدم و ثني الذراعين أو وضعهما متشابكين .

للإطلاع : الأسئلة الأكثر شيوعاً أثناء المقابلة :

تكلم عن نفسك .

هل لديك هوايات ؟

ما تعرف عن الوظيفة المتقدم لها ؟

هل تقوم بأعمال تطوعية ؟

ماذا تعرف عن المنشأة ؟

ما أهم إنجازاتك ؟

ما أسباب تقدمكم ؟

متى تفقد أعصابك ؟

ما هي مؤهلاتك التي تساعدك على القيام بالوظيفة ؟

ما مقدار الراتب الذي تتوقعه ؟

هل لديك خبرة في المجال ؟

ما هي خبراتك السابقة ؟

ما طموحك المستقبلية ؟

ما نقاط قوتك وضعفك ؟

هل تقدمت لوظيفة أخرى ؟

المحاضرة الحادية عشر مهارة الكتابة الوظيفية

س ١: لدى المتحدث تشكيلة كاملة من المؤثرات مثل :

نبرة الصوت ، ملامح الوجه ، حركات اليدين .
استخدام علامات الترقيم والعبارات الواصفة .
أ+ب .

لا شيء مما سبق .

س٢: يحاول الكاتب تعويض المؤثرات الصوتية والبصرية الخاصة بالاتصال بـ :
اختصار الجمل والعبارات .

استخدام علامات الترقيم والعبارات الواصفة .
مراجعة ما كتبه وتنقيحه .
تلقي رجع الأثر من القراء .

س٣: أي العبارات التالية خاطئة :

يجب أن يكون الكتابة حذرة في انتقاء المفردات لان المتلقي لن يرى الإيماءات ولن يسمع نبرة الصوت .
المتحدث يرى المتلقي ، وبالتالي يستطيع أن يكيف حديثه حسب ردة فعل المتلقي ويوجه خطوة بخطوة .
الكاتب محروم من الاستجابة المباشرة للمتلقي ، لذا سيكون له العبء الأكبر في انتقاء المفردات المناسبة .
على الكاتب أن يعي ما قاله ويربطه بما سيقوله ، ويحدد ما إذا كان ذلك ملائم لمقصده .

س٤: لا يقع تحت الضغط والحذر في الخلل أمام المستمعين :
المتحدث .

الكاتب .

القارئ .

لا شيء مما سبق .

س٥: تُعرف بأنها الوثيقة المكتوبة التي يبرز فيها الفرد معلوماته الشخصية ومؤهلاته ، وقدراته ، وإنجازاته ، ومواهبه ، وتعد أداة تسويقية يروج الفرد من خلالها لمهاراته وإمكاناته :

السيرة الذاتية .

التغذية الراجعة .

مفهوم الاتصال .

لا شيء مما سبق .

س٦: هي بمثابة الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد إلى المقابلة الشخصية ، من أجل الحصول على وظيفة :

السيرة الذاتية .

التغذية الراجعة .

مفهوم الاتصال .

لا شيء مما سبق .

س٧: من مكونات السيرة الذاتية :

المعلومات الشخصية و المؤهلات الأكاديمية .

الخبرات الوظيفية و الدورات التدريبية و الإنجازات الرئيسية .

أ+ب .

لا شيء مما سبق .

س٨: كل ما يأتي من المعلومات الشخصية ماعدا :

الاسم ، وتاريخ الميلاد ، والجنسية .

اسم المؤهل والتقدير واسم المؤسسة التعليمية ، ومكانها ، وتاريخ الحصول عليها .

الحالة الاجتماعية ، والعنوان ، وأرقام الهواتف .

البريد الإلكتروني ، عنوان صفحة الويب الشخصية إن وجد .

س٩: من المؤهلات الأكاديمية :

الاسم ، وتاريخ الميلاد ، والجنسية .

اسم المؤهل والتقدير واسم المؤسسة التعليمية ، ومكانها ، وتاريخ الحصول عليها .

الحالة الاجتماعية ، والعنوان ، وأرقام الهواتف .

البريد الإلكتروني ، عنوان صفحة الويب الشخصية إن وجد .

س١٠: الوظائف التي شغلتها ، المسمى الوظيفي . كلها تحت مسمى :

المعلومات الشخصية .

المؤهلات الأكاديمية .

الخبرات الوظيفية .

الدورات التدريبية .

س١١: اسم الدورة ، والمكان المنظم للدورات ، والمهارات التي تعلمتها من خلال تلك الدورات ، والتاريخ ، والبدء الأحدث فيها كلها تدرج تحت :

- . المعلومات الشخصية
- . المؤهلات الأكاديمية
- . الخبرات الوظيفية

الدورات التدريبية

س١٢: الدراسة ، أو عمل سابق ، أو الأنشطة التطوعية كلها من :

- . المعلومات الشخصية
- . المؤهلات الأكاديمية
- . الخبرات الوظيفية

الإنجازات الرئيسية

س١٣: عند كتابة السيرة الذاتية ، غالبا تدرج إجابة اللغة الانجليزية واستخدام الحاسب الآلي ضمن :

المهارات

- . الخبرات
- . المؤهلات
- . الإنجازات

س١٤: يجب مراعاة أمور معينة عند كتابة معلومات السيرة الذاتية منها :

- . الوضوح و التركيز .
- . الإيجاز و الترتيب .
- . الايجابية و التفصيل .

جميع ما سبق صحيح

س١٥: إن كنت اختصار CS فأكتب ما يعبر عنه هذا اختصار هو (Computer Science) هذا ما يجب مراعاته عند كتابة السيرة الذاتية ضمن :

الوضوح

- . التركيز .
- . الإيجاز .
- . الترتيب .

س١٦: التركيز على قدرتك على إنجاز العمل المطلوب ، وتحقيق نتائج ملموسة في ذلك العمل ، والقدرة على إضافة الجديد للمؤسسة أمر مهم عند :

كتابة السيرة الذاتية

- . المقابلة الشخصية .
- . الكفاية الاجتماعية .
- . لا شيء مما سبق .

س١٧: الاكتفاء بذكر المعلومات الرئيسية دون التعرض للتفاصيل فلا تتجاوز السيرة الذاتية ثلاث ورقات من مقاس A4 :

- . الوضوح .
- . التركيز .
- . الإيجاز .
- . الترتيب .

س١٨: يجب مراعاة الترتيب عند كتابة السيرة الذاتية في :

- . تنظيم وترتيب الأفكار .
- . الاهتمام بالتسلسل الزمني .
- . وضع المعلومات على شكل نقاط واضحة .

جميع ما سبق صحيح

س١٩: أن تذكر إنجازاتك بصيغة الإثبات ، وأن تنسبها إلى نفسك عند كتابة السيرة الذاتية هذا فيه :

- . الإيجاز .
- . الترتيب .
- . الايجابية .
- . التفصيل .

س٢٠: عندما تقول (إن الأنظمة التي صممتها تسهم في نجاح المؤسسة التي كنت أعمل بها) هذه عبارة تفيد عند كتابة السيرة الذاتية في كونها تشير إلى :

- . الإيجاز .

الترتيب .
الإيجابية
التفصيل.

س٢١: من المهم أن تراعي عند كتابة السيرة الذاتية التفصيل بطرق الاتصال بك بشكل لا لبس فيه وفي مكان واضح ، كأن تكتب :

أرقام هواتفك .
عنوانك .
عنوان بريدك الإلكتروني .

جميع ما سبق صحيح.

س٢٢: هناك نصائح عند كتابة السيرة الذاتية منها في شكل السيرة الذاتية وهي تتضمن :

استخدام ورقاً جيداً ، أبيض اللون ، الابتعاد عن الأوراق الملونة ، يكون حجم الورق A4 .
استخدم برنامج (Word) للطباعة ولا تستخدم برامج أخرى و استخدم خطوطاً واضحة .
الصدق والاعتماد الذاتي والمراجعة ومتطلبات الوظيفة .

أب.

س٢٣: هناك نصائح عند كتابة السيرة الذاتية منها في مضمونة السيرة الذاتية وهي تتضمن :

استخدام ورقاً جيداً ، أبيض اللون ، الابتعاد عن الأوراق الملونة ، يكون حجم الورق A4 .
استخدم برنامج (Word) للطباعة ولا تستخدم برامج أخرى و استخدم خطوطاً واضحة .
الصدق والاعتماد الذاتي والمراجعة ومتطلبات الوظيفة .

لا شيء مما سبق .

للإطلاع :

الصدق : كن صادقاً فيما تورده من معلومات عن مهاراتك وخبراتك وشهادتك في ثنايا سيرتك الذاتية ، ولا تدرج شيئاً من الخبرات والمهارات ، وأنت تعرف أنك لا تتمتع به .

الاعتماد الذاتي : قم بكتابة السيرة الذاتية بنفسك ، لأنك أكثر البشر معرفة بذاتك وقدراتك وإمكانياتك .

المراجعة : قم بمراجعة السيرة الذاتية ، لتتأكد من صحة صياغتها وسلامتها من الأخطاء اللغوية أو الإملائية ، فكما ذكرنا سابقاً السيرة الذاتية عنوان لك .

متطلبات الوظيفة : تجنب الحديث عن شؤونك الشخصية ، أو العائلية ، وركز اهتمامك على ما تحتاجه الوظيفة التي تقدمت لشغلها .

المحاضرة الثانية عشر مهارة الاتصال الإلكتروني

س١: من أشكال التواصل الإلكتروني :

رسائل جوال ، بلاك بري .
إيميل ، تويتر .
فيس بوك ، واتس آب .

جميع ما سبق صحيح.

س٢: قواعد التواصل الإلكتروني شبيهة بقواعد التواصل الكتابي الورقي ، ولكن يميزها :

الإيجاز و الاختصار.

سرعة الفهم .

سهولة ووضوح العبارات .

لا شيء مما سبق .

س٣: أي العبارات التالية خاطئة :

يجب أن ننتبه لديمومة وسهولة الرجوع إلى الرسائل الإلكترونية .

من أتيكيت التواصل عبر الإيميل أن ننتبه لهجتنا لغياب لغة الجسد ونبرة الصوت حتى لا تأخذ رسائلنا أسوأ تفسير .

الطول والإسهاب من أكثر ما يضايق المتعاملين بالرسائل الإلكترونية.

الإيجاز من أكثر ما يضايق المتعاملين بالرسائل الإلكترونية.

س٤: في ظل غياب لغة الجسد أو نبرة الصوت في التواصل عبر البريد الإلكتروني فإن :

مشاعرنا ورسائلنا قد تأخذ أسوأ تفسير ممكن .

نقل رسائلنا ومشاعرنا أيسر .

رسائلنا تبدو أكثر تهديبا .

رسائلنا تبدو أكثر حيوية .

س٥: من أتيكيت التواصل عبر الإيميل أن :

تنتبه لهجتك .

لا تجعل الحماس يجرفك .
كن موجزاً وكن واضحاً .

جميع ما سبق صحيح.

س٦: في ظل غياب لغة الجسد أو نبرة الصوت في التواصل عبر البريد الإلكتروني فإن مشاعرنا ورسائلنا قد تأخذ أسوأ تفسير ممكن ولتجنب ذلك ، عليك بكل ما يأتي ماعدًا :

كتابة اسم المرسل إليه في بداية الرسالة / وجه تحية مناسبة في بداية الرسالة .
استخدم عبارات لطيفة عند الطلب ووجه الشكر .

أختم رسالتك بعبارات مناسبة (تحياتي ، مع تقديري ، أخوك ، أختك ، مع الشكر) / أكتب اسمك في نهاية الرسالة .
تخيل ردة فعل المتلقي واكتب الرسالة وأنت غاضب .

س٧: كن موجزاً في كتابة رسائل البريد الإلكتروني هذا يعني أن :

الطول والإسهاب لا يضايق المتعاملين بالرسائل الالكترونية .
استخدام الاختصارات الشائعة في المحادثات (الشات) مهم .

لا تتجاوز الرسالة صفحة واحدة وعدم استخدام الاختصارات الشائعة في الشات خاصة في الخطابات الرسمية.
جميع ما سبق صحيح.

س٧: كن واضحاً في كتابة رسائل البريد الإلكتروني هذا يعني أنه :

يجب وضع عنوان واضح محدد يساعد القارئ على تقييم أولويتها .
يجب وضع ما ترغب القارئ أن يعرفه أو يفعله القارئ في السطور الثلاثة الأولى من رسالتك بلغة بسيطة .

إذا لديك أكثر من موضوع ، فكر في إرسال كل موضوع في رسالة مستقلة ، فهذا يسهل على القارئ تحديد أولويتها وكيفية التعامل معها .

جميع ما سبق صحيح.

س٨: لزيادة وضوح رسالتك عليك بالتالي ما عدا :

اجعلها بلون واحد .

حاول أن لا تزيد فقرات الرسالة عن ستة أسطر لكل فقرة .
اترك سطر بين كل فقرة وأخرى / استخدم التعداد النقطي والرقمي .
ضع خط تحت النقاط الهامة .

س٩: إذا لم يكن لديك وقت للرد الكامل على البريد الإلكتروني :

يمكنك الرد بشكل موجز لإعلام المرسل أنك تلقيت رسالته وأخبره متى سترد له الرد الكامل .
تجاهل الرسالة ، فلن يعرف المرسل أنك تلقيت الرسالة .

لا ترسل إلا رداً كاملاً على البريد الإلكتروني .

احذف البريد الإلكتروني وسيعيد المرسل إرسال البريد لو كان هام .

س١٠: إذا كنت في إجازة ولا يمكنك من الرد الكامل ع البريد الإلكتروني ، فاضبط بريدك للرد الآلي على الرسائل لإشعار المرسل بأنك غير قادر على الإطلاع على الرسالة ، ومتى يمكنه توقع استقبال الرد :

صواب .

خطأ .

س١١: عندما تريد أن ترد على بريد الإلكتروني وصلك من صديق ويظهر به عناوين العديد من الأشخاص الذين لا تعرفهم:
استخدم زر " الرد على المرسل " وليس " الرد على الكل " .

استخدم زر الرد على الكل .

احرص على إظهار إيميلات الجميع .

لا شيء مما سبق .

س١٢: لإشعار المرسل إلية بمحتوى الرسالة دون الحاجة إلى رده استخدم :

زر النسخة الكربونية (CC) .

زر النسخة المعماة (Bcc) .

زر الرد على المرسل .

زر الرد على الكل .

س١٣: في البريد الإلكتروني لحفظ خصوصية الآخرين وعدم إظهار إيميلات الجميع استخدم :

زر النسخة الكربونية (CC) .

زر النسخة المعماة (Bcc) .

زر الرد على المرسل .

زر الرد على الكل .

س١٤: إلقاء التحية واستخدام عبارة ختامية عند كتابة البريد الإلكتروني يعتبر:

ممارسة غير محببة لأن البريد الإلكتروني ليس خطاب رسمي.

ممارسة تضيف على الرسالة نبرة تتم عن الود والتعاون .

واجب في الإيميلات الرسمية فقط.

ممارسة تفقد البريد الالكتروني الإيجاز .

س١٥: من أصول التعامل مع الملفات الملحقه :

فكر فيما كانت الملحقات مهمة بالنسبة للمتلقى قبل إرسالها .

اكتب محتواها والصيغة التي عليها الملف .

أرسل روابط الفيديو على النت (يوتيوب) بدل من تحميل الفيديو ما أمكن .

جميع ما سبق صحيح.

المحاضرة الثالثة عشر إعداد العروض التقديمية

س١: أي العبارات التالية خاطئة :

العرض التقديمي أحد الوسائل الهامة التي يستخدمها الفرد لتقديم معلومات أو عمل أو خطة مشروع

لجمهور من المستمعين باستخدام شرائح العرض .

من برامج العرض التقديمي (PowerPoint) .

قبل الشروع في إعداد العرض التقديمي من المناسب الإحاطة بمكان وظروف العرض .

جميع ما سبق صحيح.

س٢: قبل الشروع في إعداد العرض التقديمي من المناسب الإحاطة ب :

مكان وظروف العرض .

المدة الزمنية المتوقعة للعرض .

عدد الشرائح \ زمن عرضها .

جميع ما سبق صحيح.

س٣: تحديد المدة الزمنية للعرض يترتب عليها كم المعلومات المقدمة ، هل اختصر أم أسهب ، هل اكتفي بالمعلومات

الأساسية أم أتطرق للفرعية . و يجب أن لا تتجاوز عن شريحة :

٢٥

٣٥

٤٠

٥٠

س٤: قبل الشروع في إعداد العرض التقديمي من المناسب تحديد الإمكانيات المتوفرة في مكان العرض ؟ (معدات ، إضاءة ،

مقاعد) :

صواب.

خطأ .

س٥: من العوامل تشتيت الانتباه المحتملة :

ضوضاء / تشتت بصري .

المقاعد / الإضاءة .

المعدات / جهاز الكمبيوتر .

جميع ما سبق صحيح.

س٦: تجيب عن أسئلة الحاضرين :

خلال العرض لتشركهم في الموضوع بشرط أن لا تكون كثيرة .

يفضل في نهاية العرض .

يفضل عدم وضع زمن للأسئلة .

أب .

س٧: عند الإعداد للعرض التقديمي يجب أن :

توجز كتابياً وتوضح وتشرح شفهيًا .

تفكر بجمهورك / تنظم عرضك .

تكون مبدعاً / تعد افتتاحية مثيرة وشيقة.

جميع ما سبق صحيح.

س٨: عند الإعداد للعرض التقديمي يجب أن :

تقوم بإعداد نشرات تلخص العرض .

تختار أفضل صور لاستخدامها كوسائل بصرية / تفكر بحديثك كأنك ساعة رملية .

تتدرب على عرضك / لا تبالغ باستخدام المؤثرات.

جميع ما سبق صحيح.

س٩: لتنظيم عرضك يجب أن تقوم بكل ما يأتي ماعدا :

- يتصف بالتتابع المنطقي والانتقال الجيد بين الأفكار .
- تبدأ باستعراض المحتوى / تعطي أمثلة أثناء العرض .
- تلخص الأفكار الرئيسية في نهاية العرض .

تبدأ بشرح المصادر والمراجع التي رجعت لها .

س١٠: الخروج عن الرتابة في العرض ، والاستعانة برسوم أو كاريكاتيرات مرحة ، واستخدام مقاطع فيديو أثناء العرض كلها تدل أنك :

ميدع في العرض .

- تقوم بإعداد نشرات تلخص العرض .
- تختار أفضل صور لاستخدامها كوسائل بصرية.
- تفكر بحديثك كأنك ساعة رملية.

س١١: لجذب انتباه الجمهور من بداية العرض :

يمكنك سرد حكاية | طريقة لتحقيق ذلك .

- ترفع نبرة صوتك منذ البداية .
- فتح المجال للأسئلة .
- لا شيء مما سبق .

س١٢: لإعداد نشرات تلخص العرض ممكن أن تكون :

- على شكل نشرة وتقديمه للجمهور .
- مقدمة ملخصة لأهم الأفكار والنقاط في العرض .
- أوراق للعمل كأنشطة أثناء العرض .

جميع ما سبق صحيح .

س١٣: في صور العرض التقديمي :

اختر أفضل صور لاستخدامها كوسائل بصرية تساعد جمهورك على فهم أفضل .

- يجب أن تستخدم كل ما توفر لديك من صور حول عرضك .
- الأفضل عدم استخدام صور لأنها تشتت الذهن .
- لا شيء مما سبق .

س١٤: تطبيق مبدأ الساعة الرملية في العرض التقديمي يعني :

تتحصر وترتكز الانتباه للنقاط الهامة في بداية حديثك ، ثم توسع النقاط في الجزء اللاحق من عرضك .

- توسع النقاط الهامة في بداية حديثك ، ثم تركزها وتحصرها في الجزء الأخير من العرض.
- القيام بإعداد افتتاحية مثيرة وشيقة لجذب انتباه الجمهور من البداية.
- مراعاة عوامل التشتت المحتملة والتي قد تواجهك أثناء العرض مثل الضوضاء والتشتت.

س١٥: عند الإعداد للعرض التقديمي تدرّب على عرضك لأن الممارسات تتقن بالتدريب ، استخدم مرآة أو استعن بزميل

ليراقب تقديمك ويوجهك . وقت لزمان العرض ، ومن الأفضل إلغاء بعض الكلمات بدل من الاستعجال في الكلام لو كان الوقت ضيق :

صواب .

خطأ .

س١٦: عند الإعداد للعرض التقديمي يجب:

استخدام المؤثرات الصوتية والسمعية الجيدة بدون مبالغة، وانتقاء ما يخدم الموضوع ولا يشتت الجمهور .

- استخدام المؤثرات الصوتية والسمعية والمبالغة في استخدامها .
- استخدام المؤثرات الصوتية والسمعية حتى لو لم تخدم الموضوع .
- يفضل عدم استخدام المؤثرات الصوتية والسمعية في العرض .

س١٧: مهارات أثناء العرض مهمة تتمثل في :

- لغة الجسد / عدم إجهاد الجمهور / التكلم بوضوح .
- عدم قراءة العرض إنما تقديمه / المحافظة على الاتصال البصري .
- التكلم مع الجمهور / التوقف المؤقت / إضافة المرح / أن تعرف متى تتوقف .

جميع ما سبق صحيح .

س١٨: الوقوف و المشي ، وتحريك اليدين و استخدام تعبيرات الوجه بعناية مهارات تتمثل في :

اللغة الشفهية .

لغة الجسد .

القدرة على أداء العرض .

لا شيء مما سبق .

س١٩: عندما تملأ الشرائح بكتابات صغيرة وطويلة أو جداول مزدوجة ، فيجب أن :
تتكلم بوضوح .

تقرأ عرضك بصوت مرتفع .

تحتوى الشريحة على نقاط واضحة ومحددة .

لا شيء مما سبق .

س٢٠: لا تقرأ عرضك بل قدمه و استخدم ما هو مكتوب في شرائح العرض أو ورقة الملاحظات كتنكير لما يجب أن تقدمه
لكن لا تقتصر بقراءة ما هو مكتوب ، بل قدم أمثلة وتفسيرات :

صواب.

خطأ .

س٢١: الاتصال البصري في العرض يعني أن :

تبقى على اتصال مع جمهورك بصريا .

تنظر مباشرة إلى عيني أي شخص من الجمهور لمدة لا تزيد عن ٣ ثواني .

أنظر إلى جمهورك كله نظرة خاطفة سريعة بين وقت لآخر .

جميع ما سبق صحيح.

س٢٢: من المهارات أننا العرض أن نتكلم مباشرة مع جمهورك بين فترة لأخرى ، تستمع لأسئلتهم وتجاوب مع ردود فعلهم
وتعليقاتهم . وتعديل وتكيف عرضك حسب استجاباتهم :

صواب.

خطأ .

س٢٣: من مهارات العرض أن تمنح نفسك وجمهورك فرصة للتفكير وللمتابعة،ولا تسرع في العرض فتجهد جمهورك وذلك
بحيث أنك تقوم بـ :

المحافظة على الاتصال البصري .

التكلم مع الجمهور .

التوقف المؤقت .

إضافة المرح.

س٢٤: إضافة تعليق طريف وقصة طريقة ، تبقى الجمهور مهتم طوال العرض ، فالحديث الشيق يمر بسرعة وذلك كله بـ :

المحافظة على الاتصال البصري .

التكلم مع الجمهور .

التوقف المؤقت .

إضافة المرح.

س٢٥: من المهارات أثناء العرض التي تعلمك متى تقف :

مراقبة الوقت أثناء العرض .

تخصيص وقت كافي لإنهاء العرض .

تلخيص النقاط الهامة .

جميع ما سبق صحيح.

س٢٦: أن عملية إنهاء العرض بشكل جيد مهمة جداً وتترك انطباع حسن وتعطي إحساساً باكتمال العرض ، فلا تقلل منها :
صواب .

خطأ .

في نهاية العرض اشكر جمهورك وافتح المجال للأسئلة أن كنت قد خطت لذلك .

الحمد لله تمت المادة بفضل الله .. المحاضرة ١٤ مراجعة لما تم دراسته ..

دعواتكم جهد صبا زهران