

بسم الله الرحمن الرحيم  
ادارة التفاوض وحل النزاعات نموذج 1  
[ادارة التفاوض وحل النزاعات]

(1) من عناصر التفاوض

- التفاوض يتم بين طرفين او اكثر
- يسعى أطراف التفاوض لتحقيق اتفاق مقبول نسبياً .
- التفاوض يمثل عملية اتصال تسعى للوصول الى حل وسط
- هناك موضوع محدد للتفاوض
- جميع ماذكر

(2) من محددات النجاح في التفاوض: الالتزام بمبادئ التفاوض الفعال وتحقيق شروطه ، جميع ما يلي يعتبر من المبادئ المتعلقة بالالتزام بمبادئ التفاوض باستثناء:

- مبدأ التعاون العام
- مبدأ العلاقات المتبادلة
- مبدأ المنفعة
- مبدأ الالتزام

(3) من ميادين التفاوض وحل النزاعات والعملية التفاوضية بشكل عام

- المفاوضات الاجتماعية
- المفاوضات التجارية والاقتصادية
- المفاوضات الساسية والعسكرية
- جميع ماذكر

(4) جميع مايلي يعتبر من الانماط البشرية التي يجب مراعاتها عند التفاوض ، باستثناء:

- الفرد المرح
- الفرد المتسلط
- الفرد المشاغب
- الفرد الايجابي المفكر

(5) تعتبر المرحلة الثانية من مراحل الابداع والابتكار هي:

- التأمل وحضانة المشكلة
- الادراك والوعي بالمشكلة
- اتخاذ القرار
- الخلق والألهام

(6) أي من التالي يعتبر من الانواع للمراسلات التي تتعلق بإمكانية إنجاز عملية التفاوض

- مراسلات عرض المنتج أو تقديم المنتج

- مراسلات تتناول مواضيع النزاع
- مراسلات تتعلق بالمعلومات
- جميع ماذكر

- (7) أي من التالي يعتبر من العوامل المؤثرة في نجاح المقابلات في التفاوض
- شكل أطراف المقابلة
  - التخطيط المسبق للمقابلة
  - الاعلان عن موضوع المقابلة
  - قوة ومركزية أطراف التفاوض
  - جميع ماذكر

- (8) من استراتيجيات منهج المصالح المشتركة
- استراتيجية التكامل
  - استراتيجية تعميق العالقة القائمة
  - استراتيجية تطوير التعاون الحالي
  - جميع ماذكر
  - لا شيء مما ذكر

- (9) من صفات المفاوض الماهر
- القدرة على الاقناع
  - القدرة على الانصات
  - الموضوعية
  - جميع ماذكر

- (10) يركز المفاوض في كثير من الاحيان على ما يتحقق في الاجل القصير مقارنا بما يمكن تحقيق في الاجل الطويل لان
- الاهداف قصيرة الأجل أكثر وضوحا وتحديدا.
  - الأهداف طويلة المدى أكثر غموضا وعمومية.
  - كفاءة الشخص غالبا ما تقاس بما انجزه بالفعل وليس بما يحتمل ان ينجزه في المستقبل وهو ما يدفعه للتركيز على الانجاز قصير الاجل
  - جميع ماذكر
  - لا شيء مما ذكر

- (11) الهدف التفاوضي
- القيام بعمل محدد يتفق عليه الاطراف
  - الامتناع عن القيام بعمل معين يتفق على عدم القيام به بين اطراف التفاوض
  - أ و ب
  - لا شيء مما ذكر

- 12) من المبادئ التي تؤدي الي تحسين المناخ التفاوضي
- إعطاء الطرف الاخر بانطباع بانك حريص على المصالح المشتركة
  - التفاوض في مكان محايد
  - القيام بعمل محدد يتفق عليه الاطراف
  - جميع ماذكر

- 13) من المفاهيم والتصورات والممارسات الخاطئة في التفاوض ( مقومات التفاوض ) منها
- التفاوض استسلام وإذعان
  - التفاوض يشمل الاكراه والإخضاع
  - تأجيل جني ثمار التفاوض
  - جميع ماذكر
  - لا شي مما ذكر

- 14) غياب المعرفة لدى الطرفين عن الاخر مما ينتج عنه تعذر التفاوض
- منطقة الجهل المشترك
  - منطقة القناع على الوجه
  - منطقة العمى المعرفي
  - منطقة المعرفة المتبادلة

- 15) من الصفات الاساسية للمفاوض الناجح
- الاتزان العاطفي والتوافق النفسي
  - التفاوض في مكان محايد
  - الاستدراج
  - لا شي مما ذكر

- 16) كيف تواجه لجوء الخصم الي تضييع الوقت
- تقويم امكانية التجاوب والمسايرة
  - المواجهة لافشال تكتيك الخصم
  - الاتزان العاطفي والتوافق النفسي
  - أوب

- 17) لكي تواجه الخصم الي تضييع الوقت هنا بديلان منها تقويم امكانية التجاوب والمسايرة ويفيد هذا البديل في

- حالة تمشي التاجيل في مصالحنا
- حالة عدم وجود ضرر
- حالة عدم وجود حاجة ملحة للاستعجال
- جميع ماذكر

18) ان عملية زيادة معدلات انفاق طرف التفاوض الاخر وتكاليف اقامته واتعاب مستشارية طوال العملية التفاوضية فضلا عن مايمثله ذلك من تضييع باقي الفرص المالية والاقتصادية البديلة يعتبر من استراتيجيات - استراتيجية الدحر  
- استراتيجية التشتيت  
- استراتيجية الانهاك  
- لا شي مما ذكر

19) من خصائص المراسلات التي تتعلق بمعلومات في التفاوض  
- معظمها روتينية مكرره  
- بعضها غير روتيني للمعالجة  
- تعتمد على المداخل المباشرة في الصياغة  
- جميع ما ذكر

20) يلجأ المفاوض في الحالة الاولى الي تبني روح التحرك خطوة خطوة نحو الغايه النهائية ايماناً منه بان ذلك افضل نفسياً و ايسر عملياً كما انه يوفر الوقت والجهد  
- استراتيجيات التدرج - استراتيجيات الانجاز مرة واحدة  
- استراتيجيات هجومية - استراتيجيات دفاعية  
- استراتيجيه التعاون - استراتيجيه المواجهه  
- استراتيجيات تفادي النزاع - استراتيجيات مواجهة النزاع

21) قدرة طرف ما في التأثير على نتائج طرف آخر في علاقة معينه  
- الوساطة  
- الاعتمادية  
- المحاوره  
- لا شي مما ذكر

22) هدفها الاساسي هو اتاحة الفرصه للطرف المتنازعه من اجل خلق جو من التفاهم والمساهمه اشاعة ثقافة الحوار والسلم الاجتماعي ودفعها للمشاركة بشكل ايجابي في ابتكار حلول توفيقه ومحاوله اذابة الخلاف وتقريب وجهات النظر  
- الوساطة  
- الاعتمادية  
- المحاوره  
- الاستشارة

23) استراتيجيه التكامل : هي استراتيجيه تقوم على اساس وجود مصلحة مشتركة بين أطراف التفاوض وتسعى هذه الاستراتيجيه إلى تحسين وتطوير التعاون القائم بينهما  
- صح  
- خطأ

24) تتفاوت مراكز القوى النسبية بين المفاوضين من موقف لآخر ولكنها تؤثر على ما يتم انجازه من اتفاقات وسوف يتأثر الناتج المتحقق من التفاوض بمقدار قوة المفاوض الموضوعية .

- صح

- خطأ

25) للمفاوضين عدة انماط منها النمط الهجومي والنمط المقاتل

- صح

- خطأ

26) تقسيم الانماط من حيث الاسلوب المقاتل (أنا ومن بعدي الطوفان )

- صح

- خطأ

27) من خصائص الوسيط الفعال الصبر والمثابرة بارد ومتحفظ المشاعر

- صح

- خطأ

28) كفاءة الشخص غالبا ما تقاس بما انجزه بالفعل وليس بما يحتمل ان ينجزه في المستقبل وهو ما يدفعه للتركيز على الانجاز قصير الاجل

- صح

- خطأ

29) يعد التفاوض موقف ديناميكي اي حركي يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثير او تأثيرا.

- صح

- خطأ

30) يتم التفاوض عادة بين طرف واحد بالتفاوض مع الطرف المباشر

- صح

- خطأ

31) منطقة القناع على الوجه : تعني معرفتك بالطرف الاخر وجهله بك لغياب المعلومات عنك لديه ، بما ينتج عنه صعوبة تفاوضك معه لعدم وجود قاعدة مشتركة بينكما

- صح

- خطأ

32) مرحلة الادراك والوعي بوجود مشكلة تعتبر المرحلة الاولى من مهارات الابداع والابتكار

- صح

- خطأ

33) التكتيكيات التنفيذيه لاستراتيجيه تعظيم المكاسب الذاتيه فقط - الخداع - نقص السلطة - الصقر والحمامة - تحويل اعتراضات الطرف الاخر الى ايجاب

- صح

- خطأ