

بسم الله الرحمن الرحيم
ادارة التفاوض وحل النزاعات نموذج 4
[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - التفاوض وحل النزاعات]

1) مستودع متراكم من المعارف والمعتقدات والقيم والفنون والاخلاق والعرف والعادات , وسائر اساليب حفظ البقاء التي اكتشفها الانسان

- الثقافة
- التفاوض
- المناورات
- لا شي مما ذكر

2) تقوم فكرة الثقافة على التدخل الانساني اما بالحذف او بالاضافه

- صح
- خطأ

3) الطرف الاقوى في التفاوض هو الذي يطلب التحكيم

- صح
- خطأ

4) النمط التحليلي تتسم المفاوضات في الببطء

- صح
- خطأ

5) نستطيع ان نتعبر الثافه

- مظهر يميز الناس عن غيرهم
- نظام مقبول
- نمط يسير عليها مجموعة من البشر
- سلوك مرضي في مجتمع معين
- جيمع ماذكر

6) الثقافة المعقدة وهي الموجودة في معظم ارجاء العالم في الوقت الحاضر

- الثقافة البسيطة
- الثقافة المعقدة
- الثقافة المتحضرة
- الثقافة الغير منظمة

7) من خصائص المفاوضات في الثقافات المتعدده

- عملية تبادلية

- عملية تتكون من عدة مراحل
- علاقة اختيارية ارادية
- عملية تحيط بها القيود والمحفزات
- جميع ما ذكر

(8) يستخدم التفاوض في مجالات عدة اهمها

- المجال التجاري والاقتصادي
- المجال العسكري
- المجال السياسي
- جميع ما ذكر

(9) هناك اشكال عدة للصراع منها

- صراع الموارد
- صراع القيم
- صراع الوسائل
- جمع ما ذكر

(10) يتم التركيز على كيفية التوصل الى الهدف المتفق عليه

- صراع الموارد
- صراع القيم
- صراع الوسائل
- جميع ما ذكر

(11) تقوم نتائج المفاوضات على عدم التاكيد لجميع المفاوضات نتائج , وقد تكون نتائج ايجابية وقد تكون نتائج سلبية

- صح
- خطأ

(12) تهدف هذه الاستراتيجية الى تحقيق المكاسب الذاتية لاحد الاطراف فقط

- التفاوض
- استراتيجية الصراع
- الاستراتيجية
- لا شيء مما ذكر

(13) في ممارسة الصراع في التفاوض يعلنون انهم يرغبون في تعميق المصالح المشتركة الى انه جزء كبير من هذه الاستراتيجية يعتمد على الخداع والتمويه

- صح
- خطأ

14) اهم مايميز الوسيط انه لا يفرض حلولاً على المتفاوضين ولا يمكنه ارغامهم بقبول حل ما بعكس المحكم

- صح

- خطأ

15) تفاوض (ربح / ربح) يحدث هذا النوع من التفاوض عند عدم وجود ائزان في القوى بين اطراف التفاوض

- صح

- خطأ

16) من مبادئ التفاوض

- مبادئ تتعلق بالمفاوض نفسه

- مبادئ تتعلق بالسلوك التفاوضي

- مبادئ تتعلق بالنظام في المفاوضات

- مبادئ تتعلق بالتكتيكات التفاوضية

- جميع ما ذكر

17) يحدث عندما يستمر الطرف في التفاوض مدة من الزمن او تكون مفاوضاتهم بدون نتائج

- المأزق التفاوضي

- الصراع التفاوضي

- النزاع

- لا شيء مما ذكر

18) مناهج التفاوض : منهج المساومة و منهج الجهد المشترك لحل المشكلات

- صح

- خطأ

19) المساومة في العلاقة بين اطراف التفاوض مستقلة اما الجهد المشترك لحل اعتمادية

- صح

- خطأ

20) الوقت المتوفر للتفاوض في المساومة طويل اما الجهد المشترك لحل مشكلة قصير

- صح

- خطأ

21) ميزان القوة في المساومة في جهه واحدة اما الجهد لحل مشترك متوازن

- صح

- خطأ

22) منهج المساومة اصعب من منهج الجهد المشترك لحل المشكلات

- صح

- خطأ

(23) منهج المساومة يستخدم عندما تكون قضايا المتنازع عليها ذات بعد واحد

- صح

- خطأ

(24) منهج الجهد المشترك لحل المشكلات يتطلب قسطا كبيرا من تبادل المعلومات

- صح

- خطأ

(25) المفاوضون ومواجهة الاختلافات

- الارضية المشتركة

- تقليص الاختلافات الصغرى

- الاختلافات الكبرى

- جميع ماذكر

(26) نظرية ماسلو في الحاجات

- تحقيق الذات

- المركز والامانه

- الحاجات الاجتماعيه حاجات الامان

- الحاجات الفسيولوجية

- جميع ماذكر

(27) نظرية ديفيد ماك ليلاند : يبين البحث بوجوده ثلاث حاجات تؤثر في سلوك الفرد منها

- الحاجه الى الانجاز

- الحاجة الى انتماء للآخرين

- الحاجة الى السلطة والنفوذ

- جميع ماذكر

(28) تتلخص احتياجات الانا في :

- الانجاز (الحاجة للتوصل الى نتائج)

- الانتماء (الحاجة الى الارتباط بالآخرين)

- القوة (الحاجة الى التأثير في الآخرين وفي المواقف)

- جميع ماذكر

(29) ينشأ الصراع بسبب عدم اتفاق طرفين او اكثر على حل مشكلة ما

- صح

- خطأ

(30) المهاره الرئيسيه للمفاوض ان يكون حاذقا في تحديد مجموعة المهارات التي يجب استخدامها

- صح

- خطأ

(31) انواع الصراع :

- الصراع التكاملي

- الصراع غير التكاملي

- الصراع الهجومي

- 1 و 2

- جميع ماذكر

(32) يوجد عندما تدرك الاطراف المعنية بان الحل التعاوني للمشكلة هو الذي سيوصلها الى حل يخدم مصالحها , ليس هناك كسب مقابل خساره

- الصراع التكاملي

- الصراع الغير تكاملي

- الصراع الهجومي

- لا شيء مما ذكر

(33) لكي يكون الاتصال فعال يجب مراعاة :

- عدم التعالي على الطرف الاخر

- كن مستمعا جيدا

- عدم طرح الاسئلة التي تؤدي لقلق الطرف الاخر وتوتره

- جميع ماذكر

(34) من جوانب عملية التفاوض

- المشاعر والتفاعلات

- انماط الاسئلة

- التحكم في الصراع

- جميع ماذكر

(35) من مراحل المفاوضات

- التعرف على حاجات الطرف الاخر

- بناء التوقعات

- ايجاد الحركة

- التوصل الى اتفاق

- مراجعة الاتفاقية

- جميع ماذكر

(36) الاسباب التي يجب مراعاتها لكي يتم تحقيق التفاوض

- فرز القضايا

- تجزئة القضية الكبيرة الى قضايا صغيرة

- عدم الخلط بين القوة وتكتيكات عرض القوة

- التعامل مع التهديدات والعروض

- جميع ماذكر

(37) من اسباب التوتر

- البيئة الداخليه

- المفاوض

- العملية التفاوضية

- الطرف الاخر

- جميع ماذكر

(38) من الاءطاء المتكررة للمفاوض خطأ المنظور , خطأ الفهم , خطأ المنفعه

- صح

- خطأ

(39) من متطلبات التفاوض الاساسية الصبر واليقظة والمرونة

- صح

- خطأ

(40) من شروط التفاوض

- الصبر

- الرغبة المشتركة

- الاستشاره

- المرونه

- جميع ماذكر

(41) من اساليب التفاوض

- التفاوض بالضغط

- التفاوض بالاقناع

- التفاوض بطريقة فوز - فوز

- التفاوض بالتحكيم

- جميع ماذكر صحيح ماعدا ج

42) المفاوض الواقعي منظم ورسمي , المفاوض الانفتاحي متساهل ومنفتح

- صح

- خطأ

43) استراتيجية كيف ؟ واين تشمل ؟

- المشاركة في العمل

- المساهمة

- التوصية المفتعلة ورد الفعل السلبي

- جميع ماذكر

44) من اهمية الجلسات التفاوضية الاولى في التفاوض

- جس النبض

- اتخاذ مواقف ثانوية

- الاستهان به بالخصم

- جميع ماذكر

45) استخدام لغات مختلفة في عملية التفاوض قد يؤدي الى سوء تفاهم يؤدي الى الصراع بدلا من تقليل

الصراع

- صح

- خطأ

46) يكون اساس النجاح في الاستراتيجية حسن التوقيت لكافة التكتيكات والمواقف المرتبطة بعملية التفاوض

- صح

- خطأ

47) يعتقد المتفاوض في هذه الاستراتيجية بان اتخاذ موقف تعاوني مع الطرف الاخر فرصا اقل لنجاح

المفاوضات من وجهة نظرة , بينما يعتقد المفاوض في الحالة الثانية ان المواجهة تتيح فرصا افضل

- استراتيجية تفاذي النزاع - استراتيجيات مواجهة النزاع

- استراتيجية التعاون - استراتيجية المواجهة

- استراتيجية التدرج - الانجاز لمرة واحدة

- لا شيء مما ذكر

48) التكتيكات التنفيذية لاستراتيجيات التعاون

- تقديم عروض بديلة - تبادل الاقتراحات

- تقديم حلول للمشكلات القائمة

- توثيق الكلام

- تجزئة العرض او التدرج

- جميع ماذكر

49) كلما كان الوقت المتاح للمفاوضات محدودا كلما غلب على التفاوض الاساليب المباشرة واستراتيجيات التعاون وتفادي النزاع

- صح

- خطأ

50) الوساطة عملية ارادية ملزمة لفض النزاعات

- صح

- خطأ

51) هو التجاء احد الاطراف الى جهة استشارية ذات خبره في مجال التفاوض لتقديم النصح وابداء المشورة للتوصل الى حل مرضي وكثيرا لا يعلم الطرف الاخر اي شي عن استعانتة بمستشار خارجي وهنا يكون دورا استشاريا بحتا

- الاستشارة

- الوساطة

- التحكيم

- التفاوض

52) هو التجاء احد طرفي التفاوض الى جهة محايدة كوسيط لحل النزاع وهنا يعمل الوسيط كحلقة وصل بين اطراف النزاع المباشرين

- الاستشارة

- الوساطة

- التحكيم

- التفاوض

53) من مواصفات المستشار ان يكون ذا خبرة كافية ويكون جهة محايدة غير متحيزة

- صح

- خطأ

54) التبعية قدرة طرف ما في التأثير على نتائج طرف اخر في علاقة معينة

- صح

- خطأ

55) من اهم الوسائل التي يلجاء اليها الوسطاء لتقريب وجهات النظر تهدئة الخواطر و طمأنة الاطراف

- صح

- خطأ

56) الوساطة والتحكيم يتضمنان مواجهه مباشرة ولكن التفاوض لا يتضمن ذلك

- صح

- خطأ

(57) من انواع السلوك الانساني (الشخصية - النفس)

- النفس المطمئنة (السلوك الايجابي)

- النفس اللوامة (السلوك السلبي)

- النفس الامارة (السلوك العدائي)

- جميع ماذكر

(58) اتواع السلوك الايجابي للشخصية الايجابية

- التسامح

- حب الجماعه

- الرؤية المستقبلية

- جميع ماذكر

(59) من انواع السلوك العدوانى للشخصية العدائية

- التسرع

- الانعزالية

- التردد في اتخاذ القرار

- جميع ماذكر

(60) من خصائص العميل الثرثار يتكلم طوال الوقت , مجادل , اجتماعي

- صح

- خطأ

(61) من استراتيجيات التعامل للعميل المماطل - المسوف انه يحتاج الى ابراز حوافز للتعامل الفوري

- صح

- خطأ

(62) من خصائص العميل المتردد

- نقص في التركيز

- غير لبق

- يرفض التعليق

- جميع ماذكر

(63) من استراجية التعامل مع العميل العصبي ابعادة عن التفاصيل بقدر الامكان , ومساعدته للعودة الى

هدوءة عن طريق انبساط الحديث

- صح

- خطأ

64) من خصائص العميل المغرور متسرع للغاية في الرفض والقبول , يتخذ امكانياته في اتخاذ القرارات المتسرع

- صح

- خطأ

65) من خصائص العميل الطامع يريد كل شي بدون مقابل وينتهاز العميل الفرص المنفاة للمساومه

- صح

- خطأ

66) من خصائص العميل العليم ببواطن الامور الظروف جعلته عديم الثقة بالنفس ويناقش بعنف صوته العالي

- صح

- خطأ