

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

المحاضرة الأولى الاتصال مفهومه وعناصره وأهميته و كفايته

س١ : مفهوم الاتصال :

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

د. جميع ما سبق صحيح

س٢ : الاتصال بمفهومه الشامل يقصد به :

- أ. الاتصال الشفهي بين شخص وآخر .
- ب. أي موقف يتم فيه نقل رسالة بأي صورة كانت من شخص لآخر هو اتصال .
- ج. الاتصال الكتابي بين شخصين .
- د. لا شيء مما سبق .

س٣ : من أهمية الاتصال :

- أ. القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب و التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة.
- ب. أنه يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية ، نعكس فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا .
- ج. يساد في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص و ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد .
- د. جميع ما سبق صحيح .

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

- أ. صواب .
- ب. خطأ .

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

- أ. المهارات العلمية والمهنية ومهارات الاتصال .
- ب. المهارات الاجتماعية ومهارات الاتصال .
- ج. المهارات النفسية والمهارات الاجتماعية .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. المهارات العلمية المهنية.
- ب. مهارات الاتصال .
- ج. المهارات الاجتماعية
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. ٨٠% .
- ب. ٧٠% .

ج. ٨٥%

د. ٢٠%

س٦: نسبة المهارات العلمية والمهنية في عوامل النجاح المهني :

أ. ٨٠%

ب. ٧٠%

ج. ٨٥%

د. ٢٠%

س٧: نسبة عملية الاتصال في برنامج الإنسان اليومي :

أ. ٨٠%

ب. ٧٥%

ج. ٨٥%

د. ٢٠%

س٨: نسبة الأعمال الأخرى في برنامج الإنسان اليومي :

أ. ٨٠%

ب. ٧٠%

ج. ٨٥%

د. ٢٥%

س٩: يدخل في عملية الاتصال :

أ. الاتصال الذاتي .

ب. التفكير بالمشاعر .

ج. الانطباعات .

د. جميع ما سبق صحيح.

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

أ. المرسل ، والرسالة .

ب. الوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة .

ج. المرسل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة .

د. المرسل ، والرسالة ، والتغذية الراجعة .

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

أ. المرسل .

ب. الرسالة .

ج. الوسيلة .

د. 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 :

أ. الرسالة .

ب. الوسيلة .

ج. القناة .

د. التغذية الراجعة .

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

أ. الأفكار .

ب. الجهة .

ج. الوسيلة .

د. التغذية الراجعة .

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

أ. المرسل .

ب. الرسالة .

ج. الوسيلة .

د. المستقبل .

س١٥: ( الاستجابة ) هي :

أ. الرسالة .

ب. الوسيلة .

ج. المستقبل .

د. 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 :

أ. الرسالة .

ب. الوسيلة .

ج. المستقبل .

د. التغذية الراجعة .

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

أ. صواب .

ب. خطأ .

س١٨ : التواصل الفعال يمكن تمثيته :

أ. بالتدريب .

ب. بالتطبيق .

ج. أ+ب.

د. لا شيء مما سبق

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

أ. كفايات معرفية و كفايات اجتماعية .

ب. كفايات التلقي و كفايات الإرسال .

ج. كفاية لغوية و كفاية تواصلية و كفاية أدائية .

د. أ+ب.

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

أ. كفايات معرفية .

ب. كفايات اجتماعية .

ج. كفايات التلقي .

د. 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 :

أ. كفايات معرفية .

ب. كفايات اجتماعية.

ج. كفايات التلقي .

د. كفايات الإرسال .

س٢١ : الكفايات الاجتماعية هي :

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

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

ج. أ+ب.

د. 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 :

أ. كفايات معرفية .

ب. كفايات اجتماعية.

ج. كفايات التلقي .

د. كفايات الإرسال .

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

- أ. كفايات الإرسال .
- ب. كفاية لغوية .
- ج. كفاية تواصلية .
- د. كفاية أدائية.

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

- أ. كفايات الإرسال .
- ب. كفاية لغوية .
- ج. كفاية تواصلية .
- د. كفاية أدائية .

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

- أ. كفايات الإرسال .
- ب. كفاية لغوية .
- ج. كفاية تواصلية .
- د. كفاية أدائية .

#### المحاضرة الثانية العوامل المؤثرة في الاتصال ومعوقاته

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

- أ. الاتصال اللفظي.
- ب. الاتصال الغير لفظي.
- ج. أ+ب.
- د. لا شيء مما سبق .

س٢: الاتصال اللفظي ينقسم إلى قسمين هما :

- أ. الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .
- ب. مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .
- ج. مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .
- د. مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

س٣: من مهارات الاتصال الشفهي :

- أ. الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .
- ب. مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .
- ج. مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .
- د. مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

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

أ. مهارة التحدث .

ب. مهارة الاستماع .

ج. مهارة القراءة .

د. مهارة الكتابة .

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

أ. مهارة التحدث .

ب. مهارة الاستماع .

ج. مهارة القراءة .

د. مهارة الكتابة .

س٦: من مهارات الاتصال الكتابي :

أ. الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

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

ج. مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .

د. مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

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

أ. مهارة التحدث .

ب. مهارة الاستماع .

ج. مهارة القراءة .

د. مهارة الكتابة .

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

أ. مهارة التحدث .

ب. مهارة الاستماع .

ج. مهارة القراءة .

د. مهارة الكتابة .

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

أ. الاتصال اللفظي.

ب. الاتصال الغير اللفظي.

ج. مهارة الكتابة .

د. مهارة التحدث.

س١٠: الاتصال الغير اللفظي ينقسم إلى قسمين هما :

أ. الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

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

ج. مهارة التحدث ، مهارة الاستماع .

د. مهارة القراءة ، مهارة الكتابة .

س ١١ : هي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته ، ومشاعره للآخرين :

أ. الاتصال الشفهي .

ب. مهارات الاتصال الكتابي .

ج. مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية .

د. مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

س ١٢ : تعبيرات الوجه ، وحركات العينين ، والابتسامة ، هذه المهارات كلها من مهارات :

أ. الاتصال الشفهي .

ب. مهارات الاتصال الكتابي .

ج. مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية .

د. مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

س ١٣ : هي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتها لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة :

أ. الاتصال الشفهي .

ب. مهارات الاتصال الكتابي .

ج. مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية .

د. مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

س ١٤ : من العوامل المؤثرة في الاتصال :

أ. الكفاية اللغوية و الكفاية الاتصالية .

ب. الخبرة المشتركة و الضجة أو التشويش .

ج. رجوع الأثر و الافتراضات السابقة .

د. جميع ما سبق صحيح .

س ١٥ : يقصد بها معرفة ( المرسل ، والمستقبل ) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية ( المجاز ، الكتابة ، التورية ) :

أ. الكفاية اللغوية .

ب. الكفاية الاتصالية .

ج. الخبرة المشتركة .

د. الضجة أو التشويش .

س ١٦ : القدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة .

أ. الكفاية اللغوية .

ب. الكفاية الاتصالية .

ج. الخبرة المشتركة .

د. الضجة أو التشويش .

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

أ. صواب.

ب. خطأ .

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

أ. يحتاج إلى قدرة لغويه عاليه ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

ب. لا يحتاج لقدرة لغويه عاليه جدا لإرسال رسالته بل يكفي المصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم المحتوى.

ج. لا شيء مما سبق .

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

أ. يحتاج إلى قدرة لغويه عاليه ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

ب. لا يحتاج لقدرة لغويه عاليه جدا لإرسال رسالته بل يكفي المصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم المحتوى.

ج. لا شيء مما سبق .

س٢٠ : يقصد بما مراعاة المقال ( الرسالة ) للمقام ومطابقتها له ، بحيث يراعي الكلام مكانة التلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات :

أ. الكفاية اللغوية .

ب. الكفاية الاتصالية .

ج. الخبرة المشتركة .

د. الضجة أو التشويش .

س٢١ : يقصد بما تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه ، وهي تجعل الاتصال أكثر فاعلية :

أ. الكفاية اللغوية .

ب. الكفاية الاتصالية .

ج. الخبرة المشتركة .

د. الضجة أو التشويش .

س٢٢ : هي الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل و المستقبل :

أ. الكفاية اللغوية .

ب. الكفاية الاتصالية .

ج. الخبرة المشتركة .

د. الضجة أو التشويش .

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

- أ. الخبرة المشتركة .
- ب. الضجة أو التشويش .
- ج. رجع الأثر .
- د. الافتراضات السابقة .

س٢٤: تسمى التغذية الراجعة :

- أ. الخبرة المشتركة .
- ب. الضجة أو التشويش .
- ج. رجع الأثر .
- د. 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 :

- أ. صواب.
- ب. خطأ.

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

- أ. الخبرة المشتركة .
- ب. الضجة أو التشويش .
- ج. رجع الأثر .
- د. الافتراضات السابقة .

س٢٧: من عوائق وصول المعنى :

- أ. عوائق من جانب المرسل .
- ب. عوائق من جانب المستقبل .
- ج. أ+ب.
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. الغموض و عدم الملائمة .
- ب. الفوضى و حال المرسل .
- ج. الاستطراد .
- د. التبسيط المخل والتعميم الخاطئ .

س٢٩: من أنواع الغموض :

- أ. الغموض اللغوي والغموض التقني .

ب. غموض المعنى والغموض الثقافي .

ج. أ+ب .

د. لا شيء مما سبق .

س ٣٠: التحدث بلغة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي :

أ. الغموض اللغوي .

ب. الغموض التقني .

ج. غموض المعنى .

د. الغموض الثقافي .

س ٣١: التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل ( لغة برمجة الكمبيوتر ) :

أ. الغموض اللغوي .

ب. الغموض التقني .

ج. غموض المعنى .

د. الغموض الثقافي .

س ٣٢: إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية :

أ. الغموض اللغوي .

ب. الغموض التقني .

ج. غموض المعنى .

د. الغموض الثقافي .

س ٣٣: تختلف معاني الكلمات و الإشارات من ثقافة لأخرى ، مما قد يولد سوء فهم :

أ. الغموض اللغوي .

ب. الغموض التقني .

ج. غموض المعنى .

د. الغموض الثقافي .

س ٣٤: ( نكتة في عزاء ) تعد :

أ. عدم ملائمة الرسالة للسياق .

ب. عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية .

ج. لا شيء مما سبق .

س ٣٥: (" يتكلم عن شيء صغير وهو يشير بيديه عن شيء كبير " ، يمين - يسار " كأن يشير إلى اليسار وفي حديثه يقول اليمين ") :



أ. عدم ملائمة الرسالة للسياق .

ب. عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية .

ج. لا شيء مما سبق .

س٣٦: الفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها ، وعدم ارتباط أقسام الرسالة مع بعضهم هو :

أ. عدم الملائمة .

ب. الفوضى .

ج. حال المرسل .

د. الاستطراد .

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

أ. عدم الملائمة .

ب. الفوضى .

ج. حال المرسل .

د. الاستطراد .

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

أ. عدم الملائمة .

ب. الفوضى .

ج. حال المرسل .

د. الاستطراد .

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

أ. التبسيط المخل والتعميم الخاطئ.

ب. الاستدلال الزائف .

ج. الفوضى .

د. الأحكام السابقة .

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

أ. التبسيط المخل .

ب. التعميم الخاطئ.

ج. الاستدلال الزائف .

د. الأحكام السابقة .

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

أ. التبسيط المخل .

ب. التعميم الخاطئ.

ج. الاستدلال الزائف .

د. الأحكام السابقة .

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

- أ. التبسيط المخل .
- ب. التعميم الخاطيء.
- ج. الاستدلال الزائف .
- د. الأحكام السابقة .

س ٤٣ : تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة و فهمها ، عندما يكون لدينا انطباعات سابقة للمرسل أو الرسالة ، بناء عليها نحكم عليها قبل أن نتلقاها :

- أ. التبسيط المخل .
- ب. التعميم الخاطيء.
- ج. الاستدلال الزائف .
- د. 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 الرجلُ حديثاً تعرفه ألا تسابقه إليه وتفتحه عليه وتشاركه فيه ، حتى كأنك تظهر للناس أنك تريد أن يعلموا أنك تعلم مثل الذي يعلمُ " .

س ٤٤ : لتحقق آداب الاتصال مع الآخرين عليك بشكل فاعل مراعاة:

- أ. السلام على محدثك و الابتسام والإقبال بوجه طلق على محدثك .
- ب. المحافظة على التواصل العيني مع محدثك .
- ج. التركيز على ما يقوله محدثك وتقليل الالتفات .
- د. جميع ما سبق صحيح.

س ٤٥ : لتحقق آداب الاتصال مع الآخرين عليك بشكل فاعل مراعاة:

- أ. الإنصات والحرص على فهم ما يقوله محدثك .
- ب. عدم مقاطعة محدثك وإمهاله حتى ينتهي .
- ج. لا ترفع صوتك فوق صوته ولا تظهر له أنك أعلم منه بحديثه .
- د. جميع ما سبق صحيح

### الماضرة الثالثة الاتصال مع الذات والسيطرة على الغضب

س ١ : هي مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه :

- أ. تعريف الاتصال .
- ب. تعريف الذات .
- ج. مهارة التحدث.
- د. تعريف الاستنتاج.

س٢: هو إدراك الفرد عن نفسه وعن تفكيره ، وخصائصه الجسمية و العقلية و الشخصية ، واتجاهاته نحو نفسه ، و استشعاره لكيفية إدراك الآخرين له وما يفضل أن يكون عليه :

- أ. مفهوم الاتصال .
- ب. مفهوم الذات .
- ج. مهارة التحدث.
- د. مفهوم الاستنتاج.

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

- أ. مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمنا الذاتية .
- ب. القيمة التي نصبغها على أنفسنا كأشخاص ، وما نتوقعه من أنفسنا و لأنفسنا .
- ج. الأشياء التي قادرون عليها والأشياء التي نريد أن نكون قادرون عليها ولتحققها .
- د. جميع ما سبق صحيح .

س٤: الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقدير الذات :

- أ. يشعرون بارتياح وثقة ويكونون قادرين على التواصل بوضوح مع الآخرين .
- ب. يشعرون بعدم الارتياح .
- ج. تكون رسائلهم في الغالب مشوشة وغير واضحة .
- د. لا شيء مما سبق.

س٥: أي العبارات التالية خاطئة:

- أ. يرى علماء النفس أن لحادث أنفسنا حوالي ٥٠ ألف مرة في اليوم.
- ب. الرسائل التي نرسلها لأنفسنا طوال اليوم تعكس بشكل مباشر تقديرنا لأنفسنا وصورتنا عن ذاتنا ، كما تؤثر بقوة على سلوكياتنا اليومية .
- ج. لوم الذات يهدف إلى تأنيب الذات بشكل سلبي متكرر بسبب القيام بفعل ما .
- د. الانفعالات السلبية لا تؤثر على الفرد ولا تجعله ساخطاً على نفسه.

س٦: الفرد يتأثر سلباً من لومه لذاته لأن ذلك :

- أ. يجعله ساخط من نفسه .
- ب. يؤثر سلباً على تواصل الفرد مع ذاته والآخرين .
- ج. أ+ب.
- د. لا شيء مما سبق .

س٧: يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف أثناء و بعد الأداء ، وذلك من أجل التطوير والإصلاح وتلافي الأخطاء في المرات القادمة :

- أ. تعريف الذات.
- ب. لوم الذات .
- ج. نقد الذات .

د. مفهوم الذات.

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

أ. تعريف الذات.

ب. لوم الذات.

ج. نقد الذات.

د. مفهوم الذات.

س١٩: يؤثر إيجاباً على تواصل الفرد مع ذاته و الآخرين :

أ. تعريف الذات.

ب. لوم الذات.

ج. نقد الذات.

د. مفهوم الذات.

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

أ. تعريف الذات.

ب. لوم الذات.

ج. نقد الذات.

د. تعزيز الذات.

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

أ. تعريف الذات.

ب. لوم الذات.

ج. نقد الذات.

د. تعزيز الذات.

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

أ. تعريف الذات.

ب. تعزيز الذات.

ج. نقد الذات.

د. لوم الذات.

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

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

ب. يشتركون في بعض التوجهات العقلية المتشابهة .

ج. يعملون بطرق متشابهة .

د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. يتمتعون بتقدير عال للذات / يضعون معايير عالية .
- ب. يتحملون المسؤولية / يركزون على أهدافهم .
- ج. يتواصلون ويعملون مع الآخرين بفعالية .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. التقدير العالي للذات .
- ب. وضع معايير عالية .
- ج. تحمل المسؤولية .
- د. التركيز على الأهداف .

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

- أ. التقدير العالي للذات .
- ب. وضع معايير عالية .
- ج. تحمل المسؤولية .
- د. التركيز على الأهداف .

س٢٧: عندما يكون لدينا معايير عالية ، فإننا :

- أ. نضع أهدافاً تنطوي على تحديات ونعمل جاهدين في سبيل تحقيقها .
- ب. نتوقع الأفضل لنا و منا .
- ج. نشعر بصعوبتها ونراجع .
- د. أ+ب.

س٢٨: أي العبارات التالية خاطئة :

- أ. دائماً ما يسعى أصحاب الأداء المتميز للتطوير أنفسهم ، وذلك بسبب المعايير العالية التي وضعوها .
- ب. وجد " بيتر هني " أن أصحاب الأداء المتميز يقتطعون جزءاً من وقتهم اليومي لمراجعة ما قاموا به وكيف قاموا به .
- ج. أصحاب الأداء المتميز لا يسترخون في سلبية وينتظرون الأشياء حتى تحدث ، بل يشاركون بنشاط في تشكيل مستقبلهم ويتحملون المسؤولية .
- د. 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 :

- أ. صواب .
- ب. خطأ .

س٣١: أي العبارات التالية خاطئة :

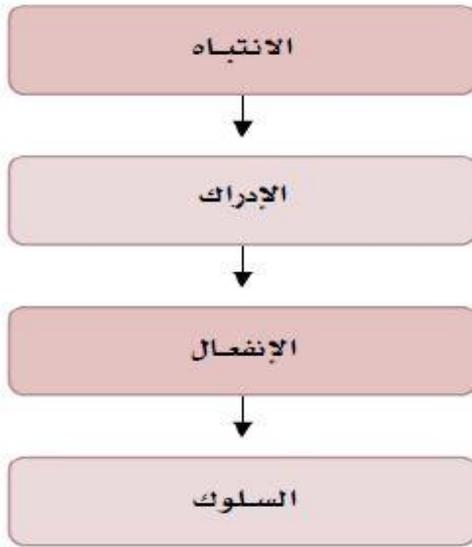
- أ. أصحاب الأداء المتميز لا يضيعون أوقاتهم و جهودهم في مناقشة جوانب المشكلة التي تخرج عن دائرة تأثيرهم .  
 ب. الأخطاء بمثابة فرص تعلم ، ومحاولات تقود إلى النجاح .  
 ج. التركيز بقوة على الأهداف يساعد على التغلب على المشكلات بيسر .  
 د. التركيز على الصعوبات و المعوقات لا يؤدي بنا إلى التعثر و العجز .

س ٣٢: أي العبارات التالية خاطئة:

- أ. يجيد أصحاب الأداء المتميز العمل مع الآخرين و التواصل معهم و التفاعل معهم .  
 ب. السيطرة على الغضب ورد في القرآن الكريم فقط .  
 ج. قوله تعالى ((الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ)) تشير لصفة السيطرة على الغضب .  
 د. 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 .

س ٣٣: 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 :

نموذج (APEB) لسلوك الغضب:



أ. دائرة تطوير النفس .

ب. نموذج ( APEB ) لسلوك الغضب.

ج. نافذة جوهاري .

د. استراتيجيات الاتصال .

النموذج مهم جدا

يوضح العمليات التي يحدث خلالها انفعال الغضب

س ٣٣: من العمليات التي يحدث خلالها انفعال الغضب :

أ. الانتباه والإدراك .

ب. الانفعال والسلوك .

ج. أ+ب.

د. 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 :

أ. مرحلة الانتباه .

ب. مرحلة الإدراك .

ج. مرحلة الانفعال .

د. مرحلة السلوك.

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

أ. إبعاد المثيرات المسببة للغضب .

ب. تجاهل المثيرات المسببة للغضب .

ج. تقبل أو الابتعاد عن المثيرات المسببة للغضب .

د. جميع ما سبق صحيح.

س٣٦: هي عملية التفسير والفهم للمثيرات التي تسبب الغضب :

أ. مرحلة الانتباه .

ب. مرحلة الإدراك .

ج. مرحلة الانفعال .

د. مرحلة السلوك.

س٣٧: تلعب خبرات الفرد السابقة دوراً مهماً في .....

أ. مرحلة الانتباه .

ب. مرحلة الإدراك .

ج. مرحلة الانفعال .

د. مرحلة السلوك.

س٣٨: قد يحدث خلل في عملية الإدراك نتيجة :

أ. للاستنتاجات الخاطئة .

ب. لربط الموضوعات ببعضها البعض بشكل خاطئ .

ج. لنقص المعلومات الكافية للتفسير .

د. جميع ما سبق صحيح.

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

أ. التفسير العلمي للمثيرات .

ب. الابتعاد عن الشكوك غير المستندة إلى الأدلة أو طريقة إدراك .

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

د. جميع ما سبق صحيح.

س ٤٠ : يقصد به الحالة الانفعالية المصاحبة للمثير الذي يسبب الغضب وعمليات تفسير و إدراك هذا المثير :

- أ. مرحلة الانتباه .
- ب. مرحلة الإدراك .
- ج. مرحلة الانفعال .
- د. مرحلة السلوك.

س ٤١ : ويجب أن يواجه حالة انفعال الغضب مواجهة ذاتية مباشرة ويلجأ إلى تهدئة النفس من خلال طرق متعددة منها :

- أ. ضبط الذات ، وإظهار الانفعال المضاد كأن يظهر الهدوء بدلاً من الغضب في المواقف المثير للغضب .
- ب. التفسير العلمي للمثيرات .
- ج. الابتعاد عن الشكوك غير المستندة إلى الأدلة أو طريقة إدراك .
- د. تفهم الشخص الآخر الذي يحدث له الغضب بالإضافة إلى الحديث الإيجابي مع الذات .

س ٤٢ : هو الفعل الذي يقوم به الفرد بعد تعرضه للحالة التي سببت له الغضب :

- أ. مرحلة الانتباه .
- ب. مرحلة الإدراك .
- ج. مرحلة الانفعال .
- د. مرحلة السلوك.

س ٤٣ : يرتبط السلوك... مع شدة الغضب :

- أ. عكسياً .
- ب. طردياً.
- ج. متخالف .
- د. لا شيء مما سبق .

س ٤٤ : من أشكال السلوك :

- أ. لفظي .
- ب. جسدي .
- ج. رمزي .
- د. 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 .

**الماضرة الرابعة الذكاء التواصلي و نافذة جوهاري**

س ١ : في نظرية " جاردنر " للذكاءات المتعددة، يمكننا الحديث عن الذكاء التواصلي من سمات واتجاهات متعددة من أبرزها :

- أ. الذكاء الذاتي و الذكاء العاطفي .  
ب. الذكاء الاجتماعي و الذكاء اللغوي و الذكاء الفكاهي .  
ج. أ+ب.  
د. لا شيء مما سبق .

س٢: القدرة على معرفة الذات وسير أغوارها والتواصل معها ومعرفة سلبياتها و إيجابياتها وقدراتها :

- أ. الذكاء الذاتي .  
ب. الذكاء العاطفي .  
ج. الذكاء الاجتماعي .  
د. الذكاء اللغوي.

س٣: القدرة على معرفة الذات تتجلى في :

- أ. الوعي بالذات وعلاقتها بالعالم .  
ب. وجود أهداف محددة يسعى المرء لتحقيقها .  
ج. استقلالية التفكير لا يتبع التيارات المختلفة .  
د. جميع ما سبق صحيح .

س٤: القدرة على معرفة الذات تتجلى في :

- أ. إرادة التغيير والقدرة عليها ويسمع كثيراً ويتحدث قليلاً.  
ب. إدراك الحيل النفسية وآلياتها الدفاعية ( تبرير ، الإسقاط ، الإنكار ، الإزاحة ) .  
ج. أ+ب.  
د. لا شيء مما سبق .

س٥: القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية ومنع الأسى أو الألم من شل القدرة على التفكير ، والقدرة على التعاطف والشعور بالأمل :

- أ. الذكاء الذاتي .  
ب. الذكاء العاطفي .  
ج. الذكاء الاجتماعي .  
د. الذكاء اللغوي.

س٦: الذكاء العاطفي يتجلى في كل ما يأتي ماعدا :

- أ. الاهتمام بمشاعر الآخرين و وجود رؤية وحلم لدى الشخص.  
ب. التعاطف مع الآخرين و البهجة والطمأنينة .  
ج. ضبط النفس والتحكم في الغضب .  
د. 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 :

- أ. الذكاء الذاتي .
- ب. الذكاء العاطفي .
- ج. الذكاء الاجتماعي .
- د. الذكاء اللغوي.

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

- أ. قيادي و سرعة تكوين الصداقات و مشاركة الآخرين مناسباتهم .
- ب. التعاطف مع الآخرين و البهجة و الطمأنينة .
- ج. العمل داخل المجموعة بسلاسة و الدماثة و التهذيب و حسن الخلق .
- د. استنباط ما يدور في دخيلة الآخرين من قرائن خارجية ( الفراسة ) .

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

- أ. الذكاء الذاتي .
- ب. الذكاء العاطفي .
- ج. الذكاء الاجتماعي .
- د. الذكاء اللغوي.

س١٠: تتجلى القدرة اللغوية في :

- أ. انتقاء المفردات الثرية و المعبرة .
- أ. الاستعانة بالتشبيهات و الاستعارات اللغوية .
- ب. أ.ب.
- ج. لا شيء مما سبق .

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

- أ. سرعة تكوين الصداقات.
- ب. طرح أسئلة معبرة و الاستعانة بالتشبيهات و الاستعارات اللغوية
- ج. الإدلاء بتعليقات ذكية تعكس فهم الموضوع .
- د. استخدام مفردات ثرية .

س١٢: القدرة على إدراك المفارقات المضحكة و صناعتها و سردها :

- أ. الذكاء الذاتي .
- ب. الذكاء العاطفي .
- ج. الذكاء الاجتماعي .
- د. الذكاء الفكاهي.

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

- أ. الحس المرح و سرعة البديهة .

ب. استخدام مفردات ثرية .

ج. الإبداع في صياغة المواقف المضحكة .

د. إدراك المواقف الضاحكة .

س١٤ : أي العبارات التالية خاطئة :

أ. 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 .

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

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

د. 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 :

أ. المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار والمنطقة العامة والمنطقة المجهولة .

ب. المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار والمنطقة العمياء والمنطقة المجهولة .

ج. المنطقة المكشوفة والمنطقة الخاصة والمنطقة العمياء والمنطقة المجهولة .

د. لا شيء مما سبق .

س١٦ : هي المنطقة التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرين عنه :

أ. المنطقة المكشوفة.

ب. منطقة الأسرار .

ج. المنطقة العمياء .

د. المنطقة المجهولة .

س١٧ : المنطقة المكشوفة قد تكون معرفة الآخرين لها لأنها:

أ. واضحة لا يمكن إخفائها.

ب. يقدمها لهم طواعية .

ج. أ+ب.

د. لا شيء مما سبق .

س١٨ : المنطقة المكشوفة مثل :

أ. الشكل ، المظهر العام .

ب. المعلومات الشخصية ، القدرات والمهارات .

ج. أ+ب.

د. لا شيء مما سبق

س١٩ : معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنه يخفيها عن الآخرين :

أ. المنطقة المكشوفة.

ب. منطقة الأسرار .

ج. المنطقة العمياء .

د. المنطقة المجهولة .

س٢٠ : منطقة الأسرار تختلف مساحتها :

أ. باختلاف الأفراد .

ب. باختلاف الشخص المقابل ومن وقت لآخر .

ج. بحسب العلاقة ودرجة الثقة .

د. جميع ما سبق صحيح .

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

وجهه :

أ. المنطقة المكشوفة.

ب. منطقة الأسرار .

ج. المنطقة العمياء .

د. المنطقة المجهولة .

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

أ. المنطقة المكشوفة.

ب. منطقة الأسرار .

ج. المنطقة العمياء .

د. المنطقة المجهولة .

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

أ. المنطقة المكشوفة.

ب. منطقة الأسرار .

ج. المنطقة العمياء .

د. المنطقة المجهولة .

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

أ. المنطقة المكشوفة.

ب. منطقة الأسرار .

ج. المنطقة العمياء .

د. 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 :

- أ. المنطقة المكشوفة.
- ب. منطقة الأسرار .
- ج. المنطقة العمياء .
- د. المنطقة المجهولة .

س٢٦: أنت و الآخرين من خلال نافذة جو هاري :

- أ. كلما كبر القسم المكشوف كانت علاقاتك أكبر .
- ب. كلما كبر قسم الأسرار كانت علاقاتك ضعيفة .
- ج. كلما كبرت المنطقة العمياء فإن ذلك يدل على عدم تقبلك للنصيحة من الآخرين و بعدهم عنك .
- د. كلما كبر القسم المجهول كانت خبرتك بذاتك وبالعالم من حولك ضعيفة .
- هـ. جميع ما سبق صحيح.

#### الماضرة الخامسة مهارة التعامل مع أنماط مختلفة من البشر

س١: أي العبارات التالية خاطئة :

- أ. لكل موقف اتصالي ظروفه وعناصره الخاصة به والتي تجعله فريد ومختلف عن غيره .
- ب. يعتمد نجاح الاتصال على قدرة المتكلم وعلى تفهمه لظروف الموقف وخصائص المتلقي وشخصيته وكيف ينبغي التعامل معه وإيصال الرسالة له .
- ج. في علم النفس ، توجد العديد من التقسيمات والتصنيفات لأنماط الشخصية .
- د. لا تساعدنا معرفة الأنماط الشخصية في معرفة خصائص كل نمط فهي لا تسهل التعامل معه وفهمه .

س٢: من التقسيمات والتصنيفات لأنماط الشخصية :

- أ. التصنيف بحسب نمط الإدراك .
- ب. التصنيف بحسب ثنائية ( الإدراك \ التفاعل ) .
- ج. التصنيف بحسب السلوك التفاعلي .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. البصريون .
- ب. السمعيون .
- ج. الحسيون .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. البصريون .

ب. السمعيون .

ج. الحسيون .

د. لا شيء مما سبق .

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

أ. البصريون .

ب. السمعيون .

ج. الحسيون .

د. لا شيء مما سبق .

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

أ. البصريون .

ب. السمعيون .

ج. الحسيون .

د. لا شيء مما سبق .

س٧: من المؤشرات الدالة على الأشخاص البصريون أنهم :

أ. يكررون حركة العين في الاتجاه إلى الأعلى .

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

ج. غالباً يستخدمون مفردات خاصة في كلامهم مثل : أرى ، أشاهد ، ألاحظ ، أتصور ، أحاول رسم الصورة في مخيلتي .

د. جميع ما سبق صحيح.

س٨: يركز الأشخاص ..... في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات مثل : أسمع ، أنصت ، أتحدث ، أقول :

أ. البصريون .

ب. السمعيون .

ج. الحسيون .

د. لا شيء مما سبق .

س٩: يركز الأشخاص ..... في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم و مشاعرهم ، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات

مثل : أشعر ، أحس ، ألمس :

أ. البصريون .

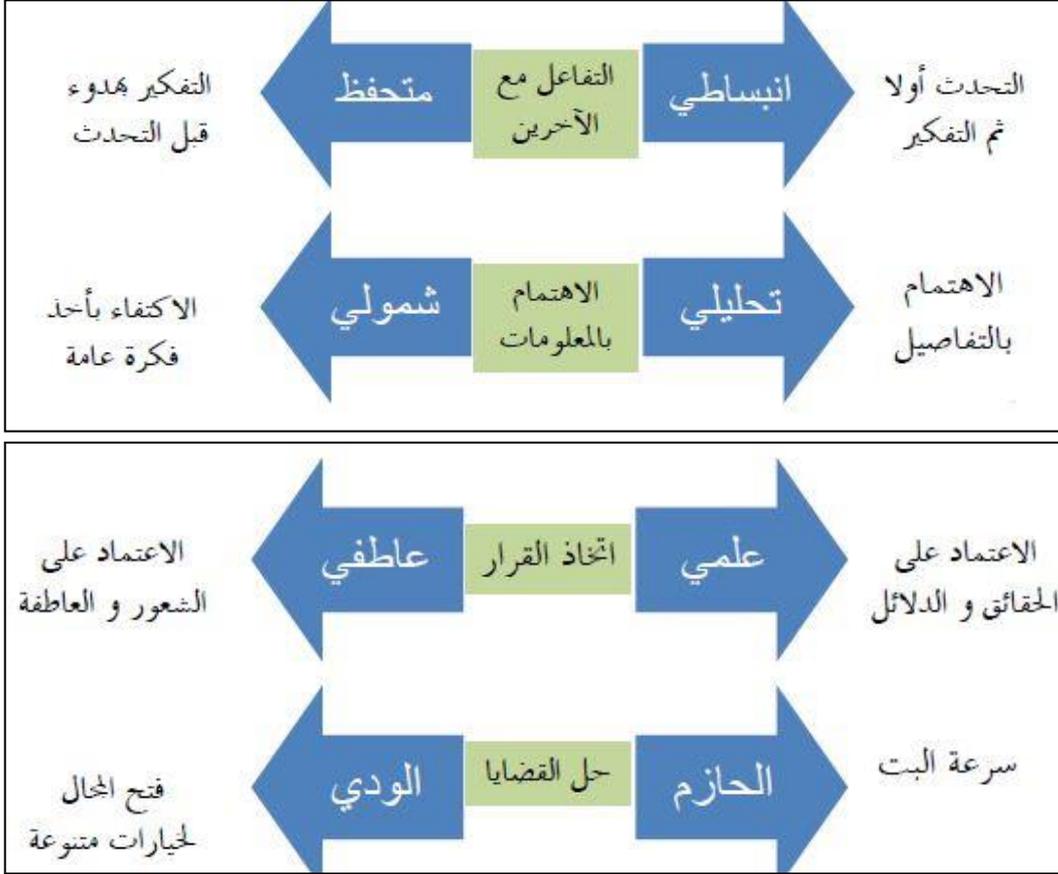
ب. السمعيون .

ج. الحسيون .

د. لا شيء مما سبق .

س١٠: يمكن تصنيف الأشخاص حسب ثنائية الإدراك \ التفاعل إلى :

- أ. التفاعل مع الآخرين و الاهتمام بالمعلومات  
 ب. اتخاذ القرار و حل القضايا.  
 ج. أ+ب.  
 د. لا شيء مما سبق .



يوجد مواقف تحتم استخدام أكثر من تصنيف في موقف واحد .

س ١١ : من التصنيف بحسب السلوك التفاعلي :

- أ. مدعي المعرفة والثرثار.  
 ب. الباحث عن الأخطاء والعنيد.  
 ج. الخجول و الارستقراطي ( المتعالي ) والإيجابي .  
 د. جميع ما سبق صحيح.

س ١٢ : واحد مما يلي ليس من خصائص مدعي المعرفة :

- أ. يحتقر الآخرين و يظهر معلوماته بتعال و يظهر معرفته بكل المواضيع .  
 ب. يظهر لك أنه يعرف في مجال عملك أكثر منك و يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت .  
 ج. يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع و لديه الإجابة على كل سؤال .  
 د. يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء و يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع.

س ١٣ : كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية مدعي المعرفة معدا :

أ. لا تتحدع بالخروج عن الموضوع و قاطعه في منتصف حديثه.

- ب. استشهد بما لديه من معلومات صحيحة كنوع من الإطراء أو المديح و اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة .  
ج. تقبل تعليقاته لكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك و حاول أن تكون مناقشاتك معه قصيرة .  
د. تجنب الدخول معه في نقاشات جانبية لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك .

س ١٤ : من خصائص نمط الشخصية الثرثار :

- أ. يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء .  
ب. يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع .  
ج. يقضي زمناً طويلاً في التحدث حتى يقاطعه غيره .  
د. جميع ما سبق صحيح.

س ١٥ : كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الثرثار ماعدا :

- أ. تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا و توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه.  
ب. لا تتحدع بالخروج عن الموضوع و قاطعه في منتصف حديثه .  
ج. أثبت له أهمية الوقت وأنت حريص عليه.  
د. تجنب الدخول معه في نقاشات جانبية لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك .

س ١٦ : من خصائص نمط الشخصية الباحث عن الأخطاء :

- أ. يستخدم أسلوب الهجوم على شخصك و يشكوك إلى الآخرين .  
ب. يحاول أن يروعك و ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين .  
ج. اهتمامه مركز في البحث عن الأخطاء .  
د. جميع ما سبق صحيح.

س ١٧ : كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الباحث عن الأخطاء ماعدا :

- أ. لا تأخذ اتهاماته على أنها تمس شخصيتك و تمسك بالموضوع الذي تعرفه .  
ب. ركز على مواقع الاتفاق أو الالتقاء معه و ابتسم وكن مرحاً و لا تجعله يسيطر على المجموعة.  
ج. تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا و توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه.  
د. اتخذ المنطق وليست العاطفة أساساً لمناقشته و أفهمه أم لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها .

س ١٨ : واحد مما يلي ليس من خصائص نمط الشخصية العنيد :

- أ. يتجاهل وجهة نظرك و لا يرغب في الاستماع إليك .  
ب. يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده و صلب ، قاس في تعامله .  
ج. ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم.  
د. يفتقد إلى الثقة بالنفس و متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر.

س ١٩ : كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية العنيد ماعدا :

- أ. أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره .  
ب. قل له أن الإنسان يحترم لمعلوماته و أفكاره وإظهارها للاستفادة منها.

- ج. أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتصلوا إلى إتفاق .  
د. أخبره بأنك سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد و أجعل وجهة نظر الحضور موحدة أمام وجهة نظره .

**س ٢٠: من خصائص نمط الشخصية الخجول :**

- أ. يفقد إلى الثقة بالنفس .  
ب. متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر .  
ج. يحاول الاختباء خلف الآخرين .  
د. جميع ما سبق صحيح.

**س ٢١: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الخجول ماعدا :**

- أ. اطلب منه تقديم وجهة نظره وقل له أن الإنسان يحترم لمعلوماته و أفكاره وإظهارها للاستفادة منها.  
ب. حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمونة النجاح .  
ج. لا تقدم إليه البدائل وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه .  
د. لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .

**س ٢٢: من خصائص نمط الشخصية الاستقراطي :**

- أ. يعامل الآخرين بتعالٍ لاعتقاده أنه فوق كل شخص .  
ب. يعتقد أن مكانه داخل الأفراد لا يمثل المكانة التي يستحقها .  
ج. يحاول أن يتصيد سلبيات المتحدث ، وأن يوقعه في المواقف المخرجة .  
د. جميع ما سبق صحيح.

**س ٢٣: مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الارستقراطي:**

- أ. لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .  
ب. استخدم معه عبارات مثل : نعم ، ولكم .  
ج. أ+ب.  
د. لا شيء مما سبق .

**س ٢٤: من خصائص نمط الشخصية الإيجابي :**

- أ. يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة و متحمس ، ذكي ، يهتم بالنتائج .  
ب. مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة و يعترض بأسلوب لبق مقبول .  
ج. يصغي إصغاء جيداً و واقعي ويتخذ قراراته بحدوء وعقلانية .  
د. جميع ما سبق صحيح.

**س ٢٥: كل ما يأتي مما يجب أن تتعامل به مع شخصية الايجابي ماعدا :**

- أ. ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج و اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه .  
ب. لا تعتبر كل ما يطرح مسلمات دون أن تناقشه .  
ج. لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .  
د. كن أميناً في تعاملك معه و تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية .

## المحاضرة السادس مهارات الاستماع والحوار

س١: أي العبارات التالية خاطئة :

- أ. البصر هو وسيلة التعلم الأولى . الاستماع .
- ب. جاء تقديم السمع على البصر في العديد من المواضيع لبيان أهمية وعظم قدره .
- ج. نبي ما يقارب (٥٧%) من علاقاتنا بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد .
- د. لا بد أن تستمع بكل صدق ليس فقط مجرد الرد بوجهة نظرك الخاصة بل لفهم وجهة نظر الآخرين .

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

- أ. صواب .
- ب. خطأ .

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

- أ. مهارة الاتصال .
- ب. مهارة الاستماع .
- ج. مهارة التحدث .
- د. مهارة القراءة .

س٤: الاتصال الشفهي هو:

- أ. مجرد الكلمات المنطوقة .
- ب. الظروف التي تحيط بالموقف الاتصالي كإخفاض وارتفاع الصوت والإيماءات ولغة الجسد .
- ج. أ+ب .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. يؤثر في صحة ودقة القرار و يجعل العلاقات ناضجة وقوية بين الأفراد .
- ب. يولد القدرة على الإبداع .
- ج. يجعل الفرد قادراً على مواجهة المشكلات والأزمات .
- د. جميع ما سبق صحيح .

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

- أ. يجعل معايير تقييم الآخرين أكثر عدلاً .
- ب. يعطي إضافة دائمة لقدرة الإنسان على الحديث القوي و الجيد .
- ج. يقلل من الخطأ ويمثل مفتاح الأمان لنمو الفرد فكراً وتوازنه .
- د. جميع ما سبق صحيح .

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

- أ. استمع بصدق وإخلاص لمن يحدثك ، استمع له حتى تفهمه .  
 ب. جهاز الرد في نفسك وأنت تستمع . بل يجب أن لا يجهز الرد و لا يستعجل الرد على من يحدثه .  
 ج. اتجه بجسمك كله على المتحدث ، أو بوجهك على الأقل ، لأن المتحدث سيشعر بأنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له .  
 د. 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 :**

- أ. قاطعه ، ولا تستمع حتى النهاية .  
 ب. 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 .  
 ج. لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت ، بل حاول أن تنظر إلى الأمور من وجهة نظره هو .  
 د. 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 :**

- أ. التعبير عن الاتفاق مع المتحدث بابتسامة أو هز الرأس أو تعليقات مختصرة مثل : نعم .. صحيح .. جيد .. طبعاً .  
 ب. إظهار الاندماج بالوضع الجسمي و الانحناء وتركيز التواصل البصري .  
 ج. قرائن التهذئة أو التسريع كطلب التمهّل أو وضع اليد على الأذن وطلب التوضيح : لفظاً أو بتعبير الوجه و الجسد .  
 د. 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 :**

- أ. مفهوم الاتصال .  
 ب. مفهوم الحوار .  
 ج. مفهوم التحدث .  
 د. مفهوم القراءة .

**س١١: من فوائد الحوار :**

- أ. يقرب الأفكار بين المتحاورين .  
 ب. يجعل المتحاورين يفهمون بعضهم البعض حتى لو كانوا مختلفين في الآراء .  
 ج. يسود احترام الشخص والثقة فيه من خلال سيادة الحوار كأسلوب للتفاهم بين الناس .  
 د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. حسن المقصد و التواضع بالقول .  
 ب. حسن الاستماع و الإنصاف .  
 ج. البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع  
 د. التعصب لغير الحق .

س١٣: كل ما يأتي من آداب الحوار ماعدا :

- أ. ترك التعصب لغير الحق و احترام الطرف الآخر .
- ب. الموضوعية .
- ج. الذاتية و الركون إلى العواطف والأهواء .
- د. 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 :

- أ. حسن المقصد .
- ب. التواضع بالقول .
- ج. حسن الاستماع .
- د. الإنصاف .

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

- أ. حسن المقصد .
- ب. التواضع بالقول .
- ج. حسن الاستماع .
- د. 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 :

- أ. حسن المقصد .
- ب. التواضع بالقول .
- ج. حسن الاستماع .
- د. الإنصاف .

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

- أ. حسن المقصد .
- ب. التواضع بالقول .
- ج. حسن الاستماع .
- د. الإنصاف .

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

- أ. البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .
- ب. ترك التعصب لغير الحق .
- ج. احترام الطرف الآخر .
- د. الموضوعية .

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

- أ. البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .  
ب. ترك التعصب لغير الحق .  
ج. احترام الطرف الآخر .  
د. الموضوعية .

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

- أ. البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .  
ب. ترك التعصب لغير الحق .  
ج. احترام الطرف الآخر .  
د. الموضوعية .

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

- أ. البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .  
ب. ترك التعصب لغير الحق .  
ج. احترام الطرف الآخر .  
د. الموضوعية .

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

- أ. البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع .  
ب. ترك التعصب لغير الحق .  
ج. اعتدال الصوت .  
د. الموضوعية .

### المحاضرة السابعة مهارات الاتصال الشفهي

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

- أ. التخمين ، وسوء الفهم (الضن)، والغضب ، والإحباط .  
ب. الانهيار التام لعملية التواصل .  
ج. وضع حواجز بين الطرفين وتولد الكراهية .  
د. جميع ما سبق صحيح.

س٢: تصنف الأخطاء العشرة القاتلة ضمن ٣ مجالات :

- أ. الاستعلاء ، وإرسال الإشارات ، والتجنب .  
ب. الاستعلاء ، الكراهية . التجنب .  
ج. الكراهية ، إرسال الإشارات ، والتجنب .  
د. لا شيء صحيح .

س٣: من الأخطاء التي تكون ضمن الاستعلاء :

- أ. التقييم و الوعظ الأخلاقي و تقمص دور الطبيب النفسي .

- ب. إعطاء ملاحظات ساخرة و إصدار الأوامر و الاستدراج .  
ج. إسداء النصح في غير موضعه والتهديد و الغموض و التشتيت .  
د. 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 :

- أ. التقييم .  
ب. الوعظ الأخلاقي .  
ج. تقمص دور الطبيب النفسي .  
د. إعطاء ملاحظات ساخرة.  
س٥ : يعد الإرشاد واللوم وإثارة مشاعر الخجل والحزي وإحياء ملفات قديمة غير مرغوبة أربعة أشكال من ..... هذه الأمور تؤدي بعملية التواصل لنهاية سريعة :

- أ. التقييم .  
ب. الوعظ الأخلاقي .  
ج. تقمص دور الطبيب النفسي .  
د. 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 :

- أ. صواب .  
ب. 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 بـ :

- أ. التقييم .  
ب. الوعظ الأخلاقي .  
ج. تقمص دور الطبيب النفسي .  
د. 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 بـ :

- أ. التقييم .  
ب. الوعظ الأخلاقي .  
ج. تقمص دور الطبيب النفسي .  
د. إعطاء ملاحظات ساخرة.  
س٩ : أي العبارات التالية خاطئة :

- أ. السخرية إهانة شديدة تولد مشاعر استياء وغضب و إحراج .  
ب. إرسال الإشارات تمارس عادة مع الأقل مكانه سواء وظيفياً أو عمرياً .  
ج. إن السؤال - و ليس إصدار الأوامر - مبدأ جيد عليك إتباعه إذا كنت تميل لإصدار أوامر .  
د. جميع ما سبق صحيح.

س ١٠ : 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 :

- أ. إصدار الأوامر.  
ب. الاستدراج .  
ج. إسداء النصح في غير موضعه .  
د. الغموض .

س ١١ : نوع خفي من إصدار الأوامر :

- أ. الاستدراج .  
ب. إسداء النصح في غير موضعه .  
ج. الغموض .  
د. التشثيت .

س ١٢ : نصد في عبارات تفترض أن الشخص الآخر يتفق معنا في الرأي دون إعطائه فرصة للتعبير عن رأيه ، وعادة يتم بطريقة مهذبة ومنطقية :

- أ. الاستدراج .  
ب. إسداء النصح في غير موضعه .  
ج. الغموض .  
د. التشثيت .

س ١٣ : يتضمن رسائل مثل " و إلا .." أو " من الأفضل لك .. " أو " إذا لم تفعل .." :

- أ. الاستدراج .  
ب. التهديد.  
ج. إسداء النصح في غير موضعه .  
د. الغموض .

س ١٤ : هي رسالة تثير قلق الآخرين وتوسع فجوة التواصل بينهما ، تأخذهم طريق لعدم " الامثال " لها أو قد يخضع للعمل لكن بدون إتقان :

- أ. الاستدراج .  
ب. إسداء النصح في غير موضعه .

ج. التهديد .

د. التشيت .

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

أ. الاستدراج .

ب. إسداء النصح في غير موضعه .

ج. الغموض .

د. التشيت .

س١٦ : عندما لا نتحرى 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 :

أ. صواب .

ب. 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 :

أ. تسبب قلة احترام و إهانة للطرف الآخر .

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

ج. أ+ب .

د. 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 :

أ. الاستدراج .

ب. إسداء النصح في غير موضعه .

ج. الغموض .

د. التشيت .

س١٩ : الغموض و التشيت أخطاء :

أ. تسبب قلة احترام و إهانة للطرف الآخر .

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

ج. أ+ب .

د. لا شيء مما سبق .

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

لتفادي :

أ. الاستدراج .

ب. إسداء النصح في غير موضعه .

ج. الغموض .

د. 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 ب :

أ. الاستدراج .

ب. إسداء النصح في غير موضعه .

ج. الغموض .

د. التشتيت.

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

أ. الاستدراج .

ب. إسداء النصح في غير موضعه .

ج. الغموض .

د. التشتيت.

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

أ. بتأطير المناقشة .

ب. تحليل المناقشة .

ج. تجميع المناقشة .

د. لا شيء مما سبق .

س٢٤: التأطير يساعدنا:

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

ب. على خلق تناسق بين توقعاتنا وتوقعات الآخرين من المناقشة .

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

د. جميع ما سبق صحيح.

س٢٥: من أنواع العبارات الإطارية :

أ. الحدود و التاريخ .

ب. الأهداف و الإجرائية و المشكلة.

ج. أ+ب.

د. لا شيء مما سبق .

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

أ. الحدود .

ب. التاريخ .

ج. الأهداف .

د. 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 :

أ. الحدود .

ب. التاريخ .

ج. الأهداف .

د. الإجرائية .

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

أ. الحدود .

ب. التاريخ .

ج. الأهداف .

د. 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 :

أ. الحدود .

ب. التاريخ .

ج. الأهداف .

د. الإجرائية .

س٣٠: عندما تعرض توقعاتك من الحديث وتؤكد مما إذا كانت توقعات الطرف الآخر متوافقة أو مختلفة فإحدى عبارات الإطارية :

أ. الحدود .

ب. التاريخ .

ج. الأهداف .

د. الإجرائية .

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

أ. الحدود .

ب. التاريخ .

ج. الأهداف .

د. الإجرائية .

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

- أ. الحدود .
- ب. التاريخ .
- ج. الأهداف .
- د. الإجرائية .

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

- أ. الحدود .
- ب. المشكلة .
- ج. الأهداف .
- د. 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 مهمني كثير . وأريد أن أناقش معك أي مشكلات أو صعوبات ربما تكون سبب في ذلك ، وتحديد ما يمكننا أن نفعله بشأنها " .

#### الماضرة الثامنة مهارة الاتصال داخل فريق العمل

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

- أ. الاتصال .
- ب. فريق العمل .
- ج. المهارة التعاونية .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. صواب .
- ب. خطأ .

س٣: أي العبارات التالية خاطئة :

- أ. سلوكيات أعضاء الفريق تعكس نجاحه من عدمه ، فالفريق الناجح هو الذي يسعى كل فرد فيه نحو نجاح الفريق .
- ب. تتصف الفرق الفعالة بالإننتاجية العالية والروح المعنوية المرتفعة .
- ج. يؤدي أفراد الفريق معظم أعمالهم بدرجة عالية من الجودة ويمنحون الأفراد الآخرين الشعور بالرضا لكونه فرداً في هذا الفريق .
- د. من صفات الفريق الفعال المناقشات الحادة .

س٤: من صفات الفريق الفعال :

- أ. تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق ..
- ب. مساعدة والدفاع عن أعضاء الفريق .
- ج. التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد .

د. ممارسة الرقابة والتوجيه الذاتي .

هـ. جميع ما سبق صحيح.

س٥: التأثير الإيجابي لفريق العمل يجعلهم يكونوا :

أ. على استعداد لتعديل سلوكهم .

ب. المشاركة في تحقيق الأهداف لإثبات انتمائهم للفريق .

ج. أ+ب.

د. لا شيء مما سبق .

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

أ. قبول أهداف وقرارات الفريق .

ب. السعي للتأثير على هذه الأهداف والقرارات من خلال المشاركة النشطة .

ج. الاتصال المفتوح والكامل مع أعضاء الفريق .

د. جميع ما سبق صحيح.

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

أ. الترحيب بالاتصال والتأثير من أعضاء الفرق الأخرى .

ب. السعي إلى الحصول على العون والتقدير من أعضاء الفرق الأخرى .

ج. أ+ب.

د. لا شيء مما سبق .

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

أ. تجنب الجدال دفاعاً عن موقفك لا تكن متصلباً في رأيك .

ب. لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف .

ج. الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

د. 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 :

أ. تجنب الجدال دفاعاً عن موقفك.

ب. لا تكن متصلباً في رأيك .

ج. لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف .

د. 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 :

أ. تجنب الجدال دفاعاً عن موقفك.

ب. لا تكن متصلباً في رأيك .

ج. لا تغير فكريك لمجرد تجنب الاختلاف .

د. الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

س ١١ : 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 فكريك مرة أخرى بأسلوب منطقي بعيد عن الجدال من النصائح التي يجب إتباعها حول العمل مع الفريق وهي :

أ. تجنب الجدال دفاعاً عن موقفك.

ب. لا تكن متصلباً في رأيك .

ج. لا تغير فكريك لمجرد تجنب الاختلاف .

د. الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

س ١٢ : 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 :

أ. تجنب الجدال دفاعاً عن موقفك.

ب. لا تكن متصلباً في رأيك .

ج. لا تغير فكريك لمجرد تجنب الاختلاف .

د. الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع .

س ١٣ : كل ما يأتي مما تتصف به المجموعة ما عدا :

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

ب. ارتباط الأفراد بالأعمال المكلفين بها غير قوي ، ويميلون للتركيز على أنفسهم لانعدام مشاركتهم في التخطيط لتحقيق أهداف الوحدة التي يعملون فيها .

ج. يعملون في إطار التعليمات المحددة وينفذونها كما يطلب منهم دون تعديل وليس كما يجب أن يكون أو كما يرون هم . والاقترحات نادراً ما يؤخذ بها .

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

س ١٤ : كل ما يأتي مما تتصف به المجموعة ما عدا :

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

ب. حذرين جداً ويؤدون أعمالهم بدرجة عالية من الحذر نتيجة لغياب التفاهم و الانسجام بين الأعضاء . لذلك يتردد الفرد كثيراً قبل الحديث ، فالمرادغة وعدم الوضوح سمات بارزة أثناء عملية الاتصال .

ج. يسهون بشكل مباشر في نجاح المنظمة من خلال استخدام مهاراتهم ومعارفهم أثناء العمل . واقتراحاتهم وقدراتهم تسخر لخدمة أهداف الفريق .

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

س ١٥ : كل ما يأتي مما يتصف به فريق العمل ما عدا :

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

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

س٦١: كل ما يأتي مما يتصف به فريق العمل ما عدا :

- أ. يعملون في مناخ ثقة . فريق العمل يشجع الأعضاء على إبداء آرائهم وتقديم اقتراحات لتطوير أعمال الفريق و معارضة بعض الآراء وطرح الأسئلة .  
ب. 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 .  
ج. ليس لديهم ثقة في دوافع الآخرين بسبب عدم فهمهم الأدوار التي يقوم بها الآخرون ، و إبداء الرأي غالب ما يفسر كاختلاف يعيق العمل .  
د. 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 :

- أ. مهارة التفاوض .  
ب. مهارة الإقناع .  
ج. مهارة الاتصال .  
د. لا شيء مما سبق .

س٢: تنطلق مهارة الإقناع من :

- أ. القناعة الداخلية أولاً .  
ب. إقناع الآخرين أولاً .  
ج. تكامل الموضوع بداية .  
د. لا شيء صحيح .

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

أ. صواب .

ب. خطأ .

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

أ. صواب.

ب. خطأ.

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

- أ. اقتنع أنت أولاً بالفكرة التي ستطرحها .
- ب. كن صادقاً ولا تغير الحقائق .
- ج. استخدم الحجج والبراهين والأدلة على صحة ما تقول .
- د. يجب أن يكون الكلام إنشائي وعاطفي فقط .

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

- أ. استخدم أسلوب الرفق واللين في الكلام .
- ب. كن واثقاً من نفسك أثناء الحديث .
- ج. لا تستخدم أسلوب الضغط على الطرف الآخر ليؤمن بفكرتك .
- د. إجبار الآخرين بأفكارك .

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

- أ. كن موضوعياً ومستندا للأدلة والبراهين وتجرد من رغباتك وذاتك .
- ب. طمئن الطرف الآخر وبدد مخاوفه .
- ج. لا تحترم الرأي الآخر .
- د. لا تهجم أفكار الآخرين منذ البداية .

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

- أ. أحترم الرأي الآخر و استخدم لغة الجسد المناسبة التي تدل على صدق ما تقول .
- ب. استخدم أسلوباً منطقياً في طرحك لأفكارك (كأن تبدأ بالأمثلة ثم تصل إلى التعميم ، أو العكس) .
- ج. لا تحتكر الموقف فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعك مثلما لك الحق في ذلك .
- د. يجب أن تتفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية.

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

- أ. لا تستخدم لغة الجسد فلا حاجة لها .
- ب. استخدم أسلوباً منطقياً في طرحك لأفكارك (كأن تبدأ بالأمثلة ثم تصل إلى التعميم ، أو العكس) .
- ج. لا تحتكر الموقف فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعك مثلما لك الحق في ذلك .
- د. لا تتفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية.

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

أ. صواب.

ب. خطأ.

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

أ. مهارة التفاوض .

- ب. مهارة الإقناع .
- ج. مهارة الاتصال .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. مهارة التفاوض .
- ب. مهارة الإقناع .
- ج. مهارة الاتصال .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. مهارة التفاوض .
- ب. مهارة الإقناع .
- ج. مهارة الاتصال .
- د. لا شيء مما سبق .

س١٤ : لجعل عملية التفاوض أكثر متعة وفعالية هناك :

- أ. ست قواعد.
- ب. خمس قواعد.
- ج. أربع قواعد.
- د. ثلاث قواعد .

س١٥ : لجعل عملية التفاوض أكثر متعة وفعالية :

- أ. اسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .
- ب. اعرف ما تريد هذا يستتبع أيضاً معرفة ما لا تريد ، ولكن عليك أن تعرف ما هو الشيء الذي تسعى إليه.
- ج. حضر لعملية التفاوض و أعرف من تفاوض و التفاوض علاقة مستمرة .
- د. جميع ما سبق صحيح .

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

- أ. اسأل دائماً لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد .
- ب. اعرف ما تريد.
- ج. حضر لعملية التفاوض .
- د. أعرف من تفاوض.

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

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

- ج. حضر لعملية التفاوض .  
د. 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 ) :

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

- ج. حضر لعملية التفاوض .  
د. 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 :

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

- ج. حضر لعملية التفاوض .  
د. 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 ):

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

- ج. حضر لعملية التفاوض .  
د. أعرف من تفاوض.

س٢١: التفاوض علاقة:

أ. مستمرة .

ب. غير مستمرة .

ج. متناقضة .

د. لا جدوى منها .

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

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

- ج. التفاوض عملية مستمرة .  
د. 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 :

أ. صواب.

ب. خطأ .

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

أ. بدء التفاوض بالسلام ، والانهاء بسلام .

ب. بناء الألفة مع الآخر .

ج. استخدام نبرات صوت تحمل الدفء والتقدير .

د. استخدام الكلمات التي تحمل تحيزاً .

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

أ. استخدام العبارات المناسبة التي لا تحمل إساءة من كل الطرفين .

ب. تقدير مشاعر واهتمامات وطموحات الطرف الآخر .

ج. التركيز على المكاسب الشخصية .

د. الحفاظ على المبادئ والثوابت وإظهارها .

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

أ. استخدام أسلوب الهجوم .

ب. التركيز على المصالح المشتركة لكلا الطرفين والبعد عن المكاسب الشخصية .

ج. التركيز على الأهداف وليس على الإساءة للطرف الآخر .

د. التركيز على الحل وليس على المشكلة .

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

هـ. تحمل ضغوطات الطرف الآخر إن وجدت دون انفعال أو خطأ .

و. انتقاء الألفاظ التي تحقق أهدافه ولا تجرح مشاعر الآخر .

ز. استخدام أسلوب الحوار والإقناع والابتعاد عن أسلوب الهجوم .

ح. الابتعاد عن التعصب والسخرية .

### المحاضرة العاشرة مهارة المقابلة الشخصية

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

أ. المقابلة .

ب. الرسالة .

ج. الاستبانة .

د. الاختبارات .

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

- أ. المقابلة .
- ب. الرسالة .
- ج. الاستبانة .
- د. الاختبارات .

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

- أ. صواب.
- ب. خطأ .

س٤: خطوات تساعدك للاستعداد للمقابلة :

- أ. قم بجمع معلومات عن عناصر المقابلة و أحداثها المتوقعة .
- ب. تخيل نفسك وأنت تقوم بالمقابلة ، ركز في التفاصيل داخل المقابلة .
- ج. العب أدوار على المقابلة الشخصية مع صديق .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة .
- ب. أعد النماذج والوثائق الخاصة بالمقابلة الشخصية قبل أن تخرج .
- ج. التزم المظهر اللائق في ملابسك .
- د. أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك .

س٦: خطوات تساعدك للاستعداد للمقابلة :

- أ. احرص على الوصول قبل المقابلة بفترة كافية .
- ب. حاول معرفة تفاصيل المقابلة كوجود اختبارات قبل المقابلة وأطلب أمثلة عن الأمور التي سيطلب منك أدائها .
- ج. أ+ب.
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك .
- ب. قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة .
- ج. حاول أن تبقى هادئاً وحدث نفسك بإيجابية .
- د. تحدث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة . هذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً .

س٨: أثناء المقابلة عليك أن :

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

- ب. تهتم بمظهرك ، فالمظهر الجيد يمنحك ثقة بنفسك ويعطي انطباعاً حسن عنك ويظهر احترامك للجنة المقابلة .  
 ج. تبتسم للمقابلين وأنظر إلى أعينهم عندما تقابلهم وتحدث إليهم و تودعهم .  
 د. جميع ما سبق صحيح.

س٩ : أثناء المقابلة عليك أن :

- أ. تجلس منتصب القامة وانحي قليلاً للأمام عندما تستمع لهم . ما يشعرهم بأنك مهتم بما يقولون .  
 ب. توزع نظراتك بين المقابلين وأشعر كل واحد منهم بأنه مميز .  
 ج. 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 .  
 د. جميع ما سبق صحيح.

س١٠ : أثناء المقابلة عليك أن :

- أ. تفكر قبل الإجابة على السؤال الصعب ، و إذا لم تستطع الإجابة حاول أن ترد بسؤال آخر .  
 ب. تتكلم بصوت مسموع دون مبالغة .  
 ج. تسوق لنفسك ، بلغ جميع المعلومات التي ترى أنها تساعدك ولا تقدم معلومات تجعلك تظهر بشكل متغطرس .  
 د. جميع ما سبق صحيح.

س١١ : أثناء المقابلة عليك أن :

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

س١٢ : أثناء المقابلة عليك أن :

- أ. لا تفقد السيطرة على الموقف وأبقى هادئاً ، واستفسر إذا لم تفهم أي سؤال .  
 ب. وجه لهم إشادات وإطراء بطريقة غير مبالغ فيها .  
 ج. أ+ب.  
 د. لا شيء مما سبق.

س١٣ : 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 :

أ. صواب.

ب. خطأ .

س١٤ : إذا أعجبتك المزايا التي قامت جهة العمل بإقناعك بها فعليك بكل ما يأتي ماعدا :

أ. تعبر للجنة المقابلة عن مدى سعادتك برؤيتهم .

ب. تبدي رغبتك في تلقي عرضهم .

ج. ترسل لنفسك رسائل إيجابية أنك الأفضل.

د. تكتب رسالة بعد ذلك تشكرهم لإتاحة الفرصة لك .

س١٥ : تذكر أن معظم أصحاب العمل يجنون الأشخاص الذين يفعلون كل ما يلي ماعدًا واحدًا منها :

أ. ينصتون و يدعمون إجابتهم بأمثلة و يوجزون ما يجب إجازه .

ب. الابتساماة المقتضية أو المفتعلة و هز الساق أو القدم.

ج. يأتون للمقابلة مستعدين و يثقون بأنفسهم .

د. يتصفون بالمرونة و يتسمون سعة الأفق .

س١٦ : أحرص على تجنب كل ما يلي ماعدًا :

أ. الإنصات و دعم إجابتك بأمثلة .

ب. الجلوس قبل دعوتك لذلك و التملل على الكرسي .

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

د. الابتساماة 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 ؟

**الحاضرة الحادية عشر مهارة الكتابة الوظيفية**

س١ : لدى المتحدث تشكيلة كاملة من المؤثرات مثل :

أ. نبرة الصوت ، ملامح الوجه ، حركات اليدين .

ب. استخدام علامات الترقيم والعبارات الواصفة .

ج. أ+ب .

د. لا شيء مما سبق .

س٢: يحاول الكاتب تعويض المؤثرات الصوتية والبصرية الخاصة بالاتصال بـ :

أ. اختصار الجمل والعبارات .

ب. استخدام علامات الترقيم والعبارات الواسفة .

ج. مراجعة ما كتبه وتنقيحه .

د. تلقي رجع الأثر من القراء .

س٣: أي العبارات التالية خاطئة :

أ. يجب أن يكون الكتابة حذرة في انتقاء المفردات لان المتلقي لن يرى الإيماءات ولن يسمع نبرة الصوت .

ب. المتحدث يرى المتلقي ، وبالتالي يستطيع أن يكيف حديثه حسب ردة فعل المتلقي ويوجه خطوة بخطوة .

ج. الكاتب محروم من الاستجابة المباشرة للمتلقي ، لذا سيكون له العبء الأكبر في انتقاء المفردات المناسبة .

د. 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 :

أ. المتحدث.

ب. الكاتب .

ج. القارئ.

د. 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 :

أ. السيرة الذاتية .

ب. التغذية الراجعة.

ج. مفهوم الاتصال .

د. لا شيء مما سبق.

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

أ. السيرة الذاتية .

ب. التغذية الراجعة.

ج. مفهوم الاتصال .

د. لا شيء مما سبق.

س٧: من مكونات السيرة الذاتية :

أ. المعلومات الشخصية و المؤهلات الأكاديمية .

ب. الخبرات الوظيفية و الدورات التدريبية و الإنجازات الرئيسية.

ج. أ+ب .

د. لا شيء مما سبق .

س٨: كل ما يأتي من المعلومات الشخصية ماعدا :

- أ. الاسم ، وتاريخ الميلاد ، والجنسية .
- ب. اسم المؤهل والتقدير واسم المؤسسة التعليمية ، ومكانها ، وتاريخ الحصول عليها.
- ج. الحالة الاجتماعية ، والعنوان ، وأرقام الهواتف .
- د. البريد الإلكتروني ، عنوان صفحة الويب الشخصية إن وجد .

س٩: من المؤهلات الأكاديمية :

- أ. الاسم ، وتاريخ الميلاد ، والجنسية .
- ب. اسم المؤهل والتقدير واسم المؤسسة التعليمية ، ومكانها ، وتاريخ الحصول عليها.
- ج. الحالة الاجتماعية ، والعنوان ، وأرقام الهواتف .
- د. البريد الإلكتروني ، عنوان صفحة الويب الشخصية إن وجد .

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

- أ. المعلومات الشخصية .
- ب. المؤهلات الأكاديمية .
- ج. الخبرات الوظيفية .
- د. الدورات التدريبية.

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

- أ. المعلومات الشخصية .
- ب. المؤهلات الأكاديمية .
- ج. الخبرات الوظيفية .
- د. الدورات التدريبية.

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

- أ. المعلومات الشخصية .
- ب. المؤهلات الأكاديمية .
- ج. الخبرات الوظيفية .
- د. الإنجازات الرئيسية .

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

- أ. المهارات .
- ب. الخبرات .
- ج. المؤهلات .
- د. الإنجازات .

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

- أ. الوضوح و التركيز .
- ب. الإيجاز و الترتيب .
- ج. الإيجابية و التفصيل.
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. الوضوح .
- ب. التركيز .
- ج. الإيجاز .
- د. الترتيب .

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

- أ. المقابلة الشخصية .
- ب. كتابة السيرة الذاتية .
- ج. الكفاية الاجتماعية .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. الوضوح .
- ب. التركيز .
- ج. الإيجاز .
- د. الترتيب .

س١٨ : يجب مراعاة الترتيب عند كتابة السيرة الذاتية في :

- أ. تنظيم وترتيب الأفكار .
- ب. الاهتمام بالتسلسل الزمني .
- ج. وضع المعلومات على شكل نقاط واضحة .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. الإيجاز .
- ب. الترتيب .
- ج. الإيجابية .
- د. التفصيل .

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

- أ. الإيجاز .
- ب. الترتيب .
- ج. الإيجابية .
- د. التفصيل.

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

- أ. أرقام هواتفك .
- ب. عنوانك .
- ج. عنوان بريدك الإلكتروني .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

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

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

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

- أ. رسائل جوال ، بلاك بري .
- ب. إيميل ، تويتر .
- ج. فيس بوك ، واتس آب .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. الإيجاز و الاختصار.
- ب. سرعة الفهم .
- ج. سهولة ووضوح العبارات .
- د. لا شيء مما سبق .

س٣: أي العبارات التالية خاطئة :

- أ. يجب أن ننتبه لديمومة وسهولة الرجوع إلى الرسائل الإلكترونية .
- ب. من أتيكيت التواصل عبر الإيميل أن ننتبه لهجنتنا لغياب لغة الجسد ونبرة الصوت حتى لا تأخذ رسائلنا أسوأ تفسير.
- ج. الطول والإسهاب من أكثر ما يضايق المتعاملين بالرسائل الإلكترونية.
- د. الإيجاز من أكثر ما يضايق المتعاملين بالرسائل الإلكترونية.

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

- أ. مشاعرنا ورسائلنا قد تأخذ أسوأ تفسير ممكن .
- ب. نقل رسائلنا ومشاعرنا أيسر .
- ج. رسائلنا تبدو أكثر تهديبا .
- د. رسائلنا تبدو أكثر حيوية .

س٥: من أتيكيت التواصل عبر الإيميل أن :

- أ. تنتبه للهجتك .
- ب. لا تجعل الحماس يجرفك .
- ج. كن موجزاً وكن واضحاً .
- د. 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 ماعدا :

- أ. كتابة اسم المرسل إليه في بداية الرسالة / وجه تحية مناسبة في بداية الرسالة .
- ب. استخدم عبارات لطيفة عند الطلب ووجه الشكر .
- ج. أختتم رسالتك بعبارات مناسبة (تحياتي ، مع تقديري ، أخوك ، أختك ، مع الشكر) / أكتب اسمك في نهاية الرسالة .
- د. تحيل ردة فعل المتلقي واكتب الرسالة وأنت غاضب .

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

- أ. الطول والإسهاب لا يضايق المتعاملين بالرسائل الإلكترونية .

- ب. استخدام الاختصارات الشائعة في المحادثات ( الشات ) مهم .  
ج. لا تتجاوز الرسالة صفحة واحدة وعدم استخدام الاختصارات الشائعة في الشات خاصة في الخطابات الرسمية.  
د. جميع ما سبق صحيح .

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

- أ. يجب وضع عنوان واضح محدد يساعد القارئ على تقييم أولويتها .  
ب. يجب وضع ما ترغب القارئ أن يعرفه أو يفعله القارئ في السطور الثلاثة الأولى من رسالتك بلغة بسيطة .  
ج. إذا لديك أكثر من موضوع ، فكر في إرسال كل موضوع في رسالة مستقلة ، فهذا يسهل على القارئ تحديد أولويتها وكيفية التعامل معها .  
د. جميع ما سبق صحيح.

س٨: **لزيادة وضوح رسالتك عليك بالتالي ما عدا :**

- أ. اجعلها بلون واحد .  
ب. حاول أن لا تزيد فقرات الرسالة عن ستة اسطر لكل فقرة .  
ج. اترك سطر بين كل فقرة وأخرى / استخدم التعداد النقطي والرقمي .  
د. ضع خط تحت النقاط الهامة .

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

- أ. يمكنك الرد بشكل موجز لإعلام المرسل أنك تلقيت رسالته وأخبره متى سترد له الرد الكامل .  
ب. تجاهل الرسالة ، فلن يعرف المرسل أنك تلقيت الرسالة .  
ج. لا ترسل إلا رداً كاملاً على البريد الإلكتروني .  
د. 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 :**

أ. صواب .

ب. خطأ .

س١١: **عندما تريد أن ترد على بريد الإلكتروني وصلك من صديق ويظهر به عناوين العديد من الأشخاص الذين لا تعرفهم:**

أ. استخدم زر " الرد على المرسل " وليس " الرد على الكل " .

ب. استخدم زر الرد على الكل .

ج. احرص على إظهار إيميلات الجميع .

د. لا شيء مما سبق .

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

أ. زر النسخة الكربونية ( CC ) .

ب. زر النسخة المعماة ( Bcc ) .

ج. زر الرد على المرسل .

د. زر الرد على الكل .

س ١٣: في البريد الإلكتروني لحفظ خصوصية الآخرين وعدم إظهار إيميلات الجميع استخدم :

أ. زر النسخة الكربونية ( cc ) .

ب. زر النسخة المعماة ( Bcc ) .

ج. زر الرد على المرسل .

د. زر الرد على الكل .

س ١٤: إلقاء التحية واستخدام عبارة ختامية عند كتابة البريد الإلكتروني يعتبر:

أ. ممارسة غير محببة لأن البريد الإلكتروني ليس خطاب رسمي .

ب. ممارسة تضيفي على الرسالة نبرة تتم عن الود والتعاون .

ج. واجب في الإيميلات الرسمية فقط .

د. ممارسة تفقد البريد الإلكتروني الإيجاز .

س ١٥: من أصول التعامل مع الملفات الملحقة :

أ. فكر فيما كانت الملحقات مهمة بالنسبة للمتلقي قبل إرسالها .

ب. اكتب محتواها والصيغة التي عليها الملف .

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

د. جميع ما سبق صحيح .

#### المحاضرة الثالثة عشر إعداد العروض التقديمية

س ١: أي العبارات التالية خاطئة :

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

لجمهور من المستمعين باستخدام شرائح العرض .

ب. من برامج العرض التقديمي ( PowerPoint ) .

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

د. جميع ما سبق صحيح .

س ٢: قبل الشروع في إعداد العرض التقديمي من المناسب الإحاطة ب :

أ. مكان وظروف العرض .

ب. المدة الزمنية المتوقعة للعرض .

ج. عدد الشرائح \ زمن عرضها .

د. جميع ما سبق صحيح .

س ٣: تحديد المدة الزمنية للعرض يترتب عليها كم المعلومات المقدمة ، هل اختصر أم أسهب ، هل اكتفي بالمعلومات الأساسية أم

أنطرق للفرعية . و يجب أن لا تتجاوز عن .... شريحة :

أ. ٢٥ .

ب. ٣٥

ج. ٤٠ .

د. ٥٠ .

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

أ. صواب.

ب. خطأ .

س٥: من العوامل تشتيت الانتباه المحتملة :

أ. ضوضاء / تشتت بصري .

ب. المقاعد / الإضاءة .

ج. المعدات / جهاز الكمبيوتر .

د. جميع ما سبق صحيح.

س٦: تجيب عن أسئلة الحاضرين :

أ. خلال العرض لتشركهم في الموضوع بشرط أن لا تكون كثيرة .

ب. يفضل في نهاية العرض .

ج. يفضل عدم وضع زمن للأسئلة .

د. أ+ب .

س٧: عند الإعداد للعرض التقديمي يجب أن :

أ. توجز كتابياً وتوضح وتشرح شفهيّاً .

ب. تفكر بجمهورك / تنظم عرضك .

ج. تكون مبدعاً / تعد افتتاحية مثيرة وشيقة.

د. جميع ما سبق صحيح.

س٨: عند الإعداد للعرض التقديمي يجب أن :

أ. تقوم بإعداد نشرات تلخص العرض .

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

ج. تتدرب على عرضك / لا تبالغ باستخدام المؤثرات.

د. جميع ما سبق صحيح.

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

أ. يتصف بالتتابع المنطقي والانتقال الجيد بين الأفكار .

ب. تبدأ باستعراض المحتوى / تعطي أمثلة أثناء العرض .

ج. تلخص الأفكار الرئيسية في نهاية العرض .

د. تبدأ بشرح المصادر والمراجع التي رجعت لها .

س ١٠: الخروج عن الرتابة في العرض ، والاستعانة برسوم أو كاريكاتيرات مرحة ، واستخدام مقاطع فيديو أثناء العرض كلها تدل أنك :

أ. مبدع في العرض .

ب. تقوم بإعداد نشرات تلخص العرض .

ج. تختار أفضل صور لاستخدامها كوسائل بصرية.

د. تفكر بمديتك كأنك ساعة رملية.

س ١١: لجذب انتباه الجمهور من بداية العرض :

أ. يمكنك سرد حكاية \ طرفة لتحقيق ذلك .

ب. ترفع نبرة صوتك منذ البداية .

ج. فتح المجال للأسئلة .

د. لا شيء مما سبق .

س ١٢: لإعداد نشرات تلخص العرض ممكن أن تكون :

أ. على شكل نشرة وتقديمه للجمهور .

ب. مقدمة ملخصة لأهم الأفكار والنقاط في العرض .

ج. أوراق للعمل كأنشطة أثناء العرض .

د. جميع ما سبق صحيح.

س ١٣: في صور العرض التقديمي :

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

ب. يجب أن تستخدم كل ما توفر لديك من صور حول عرضك .

ج. الأفضل عدم استخدام صور لأنها تشتت الذهن .

د. لا شيء مما سبق .

س ١٤: تطبيق مبدأ الساعة الرملية في العرض التقديمي يعني :

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

ب. توسع النقاط الهامة في بداية حديثك ، ثم تركزها وتحصرها في الجزء الأخير من العرض.

ج. القيام بإعداد افتتاحية مثيرة وشيقة لجذب انتباه الجمهور من البداية.

د. مراعاة عوامل التشتت المحتملة والتي قد تواجهك أثناء العرض مثل الضوضاء والتشتت.

س ١٥: عند الإعداد للعرض التقديمي تدرّب على عرضك لأن الممارسات تتقن بالتدريب ، استخدم مرآة أو استعن بزميل ليراقب

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

أ. صواب.

ب. خطأ .

س ١٦: عند الإعداد للعرض التقديمي يجب:

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

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

س١٧ : مهارات أثناء العرض مهمة تتمثل في :

- أ. لغة الجسد / عدم إجهاد الجمهور / التكلم بوضوح .
- ب. عدم قراءة العرض إنما تقديمه / المحافظة على الاتصال البصري .
- ج. التكلم مع الجمهور / التوقف المؤقت / إضافة المرح / أن تعرف متى تتوقف .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. اللغة الشفهية .
- ب. لغة الجسد .
- ج. القدرة على أداء العرض .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. تتكلم بوضوح .
- ب. تقرأ عرضك بصوت مرتفع .
- ج. تحتوي الشريحة على نقاط واضحة ومحددة .
- د. لا شيء مما سبق .

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

- أ. صواب.
- ب. خطأ .

س٢١ : الاتصال البصري في العرض يعني أن :

- أ. تبقى على اتصال مع جمهورك بصريا .
- ب. تنظر مباشرة إلى عيني أي شخص من الجمهور لمدة لا تزيد عن ٣ ثواني .
- ج. أنظر إلى جمهورك كله نظرة خاطفة سريعة بين وقت لآخر .
- د. جميع ما سبق صحيح.

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

- أ. صواب.
- ب. خطأ .

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

- أ. المحافظة على الاتصال البصري .
- ب. التكلم مع الجمهور .
- ج. التوقف المؤقت .
- د. إضافة المرح.

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

- أ. المحافظة على الاتصال البصري .
- ب. التكلم مع الجمهور .
- ج. التوقف المؤقت .
- د. إضافة المرح.

س٢٥: من المهارات أثناء العرض التي تعلمك متى تقف :

- أ. مراقبة الوقت أثناء العرض .
- ب. تخصيص وقت كافي لإنهاء العرض .
- ج. تلخيص النقاط الهامة .
- د. جميع ما سبق صحيح .

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

- أ. صواب .
- ب. خطأ .

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

---

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

دعواتكم جهد صبا زهران