

مراجعة مادة إدارة التفاوض

الكوييزات وأسئلة مراجعة اللقاءات الحية للقاءات

(2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8)

د. فاخر جوه

الفصل الدراسي الاول 1440 هـ

اعداد :

راكآن الشمري ، We.1 ، نورآ ، نجد ، هنو

اللهم أنى استودعتك ما فهمته وحفظته فرده لي وقت حاجتي اليه

اللقاء الثاني:

س ١ - يعتبر نقطة انطلاق العملية التفاوضية:

أ-الاتفاق ب-النزاع

ج-الموقف التفاوضي

س ٢ - تبدأ كل عملية تفاوضية ب: أ-اتفاق ب-تنفيذ الاتفاق

ج-موقف تفاوضي د-مراجعة الاتفاق

س ٣ - يهدف التفاوض الى شقة الخلاف بين المفاوضين:

أ-توسيع ب-تضييق

ج-تكبير د-تفاعل

س ٤ - التفاوض عملية مرتبطة بوجود العلاقات الانسانية:

أ-صح ب-خطأ

س ٥ - تنتهي العملية التفاوضية بمتابعة تنفيذ الاتفاق:

أ-صح ب-خطأ

س ٦ - يخص التفاوض:

أ-الدول ب-الأشخاص

ج-المنظمات د-جميع ما سبق

س ٧ - يعيش الانسان دائما في حالة تفاوض

أ-مؤقت ب-مستمر

س ٨ - المخرج الوحيد لمعالجة الموقف التفاوضي والوصول لحل المشكلة: أ-النزاع ب-التفاوض ج-حل الخلاف د-الصراع

س ٩ - المفاوضات تمر ب ٣ مراحل منها:

أ-الجاهلية ب-العصر الحديث

ج-العصر الفرعوني د-أب

س ١٠ - مع ظهور المفاوضات في الاسلام برز مفهوم الاكراه وهو جزء من التفاوض: أ-صح ب-خطأ / التصحيح برز مفهوم الاقناع

س ١١ - يساعد تطور التكنولوجيا في زيادة تشابك الناس اما تقارب او تباعد وينتج عنه صراع أو نزاع في: أ-العصر الحديث ب-العصر الجاهلي ج-عصر الاسلام

س ١٢ - لابد ان يحظى الاتفاق بين الطرفين بحد للقبول والمكاسب:

أ-أدنى ب-فعال ج-مستمر د-اقصى

س ١٣ - يحدث التفاوض بين طرفين فقط بهدف التوصل الى اتفاق حول موضوع معين:

أ-صح ب-خطأ / التصحيح: بين طرفين فأكثر

اللقاء الثالث:

يستخدم التحكيم في التفاوض عند الوصول الى طريق مسدود؟

1. صح 2. خطأ.

تبدأ العملية التفاوضية بتشخيص القضية التفاوضية؟ أ-صح ب-خطأ

من نتائج التفاوض؟

1. الحوار 2. التحكيم

3. الوساطة 4. الاستسلام

التفاوض كعملية تبادلية يقوم ع التحكيم؟

أ-صح ب-خطأ التصحيح / يقوم على الاخذ والعطاء

نجاح اي عملية تفاوضيه يقوم على موضوع يتفهمه أحد الاطراف؟

أ-صح ب-خطأ التصحيح / موضوع يتفهمه جميع الاطراف

الاقناع في التفاوض هو استخدام الوسائل المختلفة المدروسة والمنظمة للتأثير على اراء أطراف القضية التفاوضية؟

1. صح 2. خطأ

الاقناع يقوم على قاعدة انا افوز وهو يخسر؟

1-صح 2-خطأ

من نتائج التفاوض: الحل الوسط وهو يعني تنازل كل من الطرفين عن بعض اهدافهم الكبرى من اجل ضمان تحقيق الاهداف الصغرى؟ 1-صح 2-خطأ **خطأ التصحيح / تنازل عن بعض الاهداف الصغرى من اجل ضمان تحقيق الاهداف الكبرى**

المأزق من نتائج التفاوض وهو يعني كل الطرفين يأخذون موقف دفاعي عنيف؟

صح خطأ

يهدف التفاوض بين أطراف الصراع الى تحقيق التعاون وتقوية اوامر العلاقة؟

صح خطأ

يهدف التفاوض الى تضييق شقة الخلاف بين المتفاوضين؟ **صح خطأ**

التفاوض هو موقف حركي؟ **صح خطأ**

يرتكز نجاح عملية التفاوض ع الابداع الذهني؟

صح خطأ

تفاوض ربح / ربح يقوم ع مبدأ المصلحة المشتركة (التعاون) ويسمى تفاوض الكسب للجميع؟ **صح خطأ**

تفاوض ربح / خسارة يحدث عند عدم وجود توازن في القوى بين أطراف التفاوض اي ان الجميع يكسب؟

صح خطأ

التصحيح / اي ان هنالك طرف يكسب وطرف يخسر

التفاوض هو عملية قديمة والتفاوض هو الحوار؟

صح خطأ

من انواع التفاوض وفق معيار الهدف التفاوضي:

1. تفاوض ابتكاري

2. تفاوض من اجل تطبيع علاقات

3. تفاوض من اجل تغيير اوضاع 4. جميع ما سبق

يقوم التفاوض ع وجود مصلحة مشتركة وقضية نزاعيه؟ **صح خطأ**

من خصائص التفاوض عملية تحييط بها القيود والمحفزات وتعني لا يوجد راحة حتى يتم الوصول الى اتفاق؟ **صح خطأ**

التسوية معناها تنازل كل طرف عن شيء لا يريد التنازل عنه (لا أحد يفوز)؟

1-صح 2-خطأ

التنازل يقوم على قاعدة هو يفوز دون قيود او شرط وانا استسلم؟

1-صح 2-خطأ

التحكيم في التفاوض له حق اتخاذ القرار ويكون طرف ثالث محايد؟

1-صح 2-خطأ

يقوم بتقديم مقترحات لأطراف التفاوض ويقلل من حدة التوتر لتقريب وجهات النظر؟

1. التنازل 2. الوساطة

3. التحكيم

التفاوض وسيلة البعض لتغيير وتطوير واقع قائم وتعويضه بواقع جديد؟

أ-صح ب-خطأ

المحرك لإدارة التفاوض ونقطة انطلاق العملية التفاوضية هو القضية او الموضوع او الامر الذي يهم أطراف التفاوض؟ **1-صح 2-خطأ**

من خصائص التفاوض:

1. عملية تبادليه 2. عملية اختياريه اراديه

3. وجود قضية 4. كل ما سبق

التفاوض الدبلوماسي يستخدم في إطار العلاقات بين الدول ويكون خارج الدولة؟

أ-صح ب-خطأ

التفاوض السياسي يكون بين السلطة والاجهزة التنفيذية داخل الدولة؟

1-صح 2-خطأ

التفاوض بين الزملاء في العمل يعتبر:

1. تفاوض اقتصادي 2. تفاوض أخوي

3. تفاوض اجتماعي

التفاوض العسكري غالباً يتصف بالانفتاحين؟ 1-
صح 2-خطأ / غالباً يتصف بالسرية

اللقاء الرابع:

س: من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالمفاوض نفسه:

1. لا تتراجع 2. فكر قبل ان تتكلم

3. لا تكن فظاً كريهاً 4. لا تستعجل الامور

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بنظام العمل في المفاوضات:

1- لا تتكبر 2- كن ايجابياً 3- ضع اهدافاً صغيره 4- ضع اهدافاً كبير

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالتكتيكات التفاوضية هو: 1- تفحص بنود الاتفاقية 2- كن حذراً من الشخص المداهن 3- كن البادئ بالعملية التفاوضية 4- لا تكن فظاً كريهاً

س/ لا تغادر غرفة الاجتماعات مهما كانت الاسباب: 1- صح 2- خطأ

س/ اطل وقت الاجتماع إذا ما شعرت ان اهدافك تحققت:

1- صح 2- خطأ

س/ تنقسم مبادئ المفاوض الى:

أ- 3 اقسام ب- 4 اقسام ج- 5 اقسام

د- 6 اقسام

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالسلوك التفاوضي هو:

أ- عدم الاسراف في الضغط على الطرف الاخر ب- التفاؤل ج- (أ+ ب)

د- لا شيء مما ذكر

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بنظام العمل في المفاوضات هو:

أ- لا تتسرع ب- لا تتراجع ج- (أ+ ب) د- لا شيء مما ذكر

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالتكتيكات التفاوضية:

أ- البدء بالقضايا الاساسية

ب- تجنب الجلسات التفاوضية القصيرة

ج- تأجيل مناقشة القضايا الاساسية

د- لا شيء مما ذكر

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالمفاوض نفسه:

أ- لا تفاوض الاشخاص الذين يملكون سلطه ب- ركز على الاهداف قصيرة المدى

ج- (أ+ ب) د- تهيئة الطرف الاخر واعداده نفسياً لتقبل الاقتناع برأيك

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالتكتيكات التفاوضية عدم العجلة وعدم التأخر عن الوقت المحدد:

أ- خطأ ب- صح التصحيح / هي من المبادئ التي تتعلق بنظام العمل في المفاوضات وليس بالتكتيكات

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالمفاوض:

أ- التردد ب- الانفعال المخطط ج- الهدوء وضبط الاعصاب د- لا شيء مما ذكر

س/ من مبادئ التفاوض المتعلقة بالسلوك التفاوضي احترام الهوية الشخصية: أ- خطأ ب- صح

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بنظام العمل في المفاوضات:

أ- لا تتسرع ب- لا تتكبر ج- (أ+ ب)

د- لا شيء مما ذكر

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بالتكتيكات التفاوضية لا تكن البادئ في العملية التفاوضية: أ- صح ب- خطأ

التصحيح / كن البادئ في العملية التفاوضية

س/ من مبادئ التفاوض التي تتعلق بنظام العمل في المفاوضات:

أ- كثرة الصياح ب- كثرة الضجيج

ج- كثرة الضحك د- الصدق

س/ تفهم احساسيس الطرف الاخر من المبادئ المتعلقة ب:

أ- السلوك التفاوضي ب- نظام العمل

ج- المفاوض نفسه د- التكتيكات التفاوضية

إذا كان ميزان القوى في جهة واحدة تكون النية نحو تتبع منهج؟

1. المساومة 2. الوساطة

3. الجهد المشترك لحل المشكلات

إذا كان ميزان القوى متوازن تكون النية نحو تتبع منهج؟

1. المساومة 2. الوساطة

3. الجهد المشترك لحل المشكلات

منهج المساومة أصعب من منهج الجهد المشترك لحل المشكلات؟

1. صح **2. خطأ** / منهج المساومة أسهل

س / في منهج المساومة وقت التفاوض قصير والعلاقة بين الاطراف مستقلة؟

1. صح 2. خطأ

الهدف الأساسي لمنهج الجهد المشترك لحل المشكلات هو إيجاد حل تعاوني للمشكلة وتكون النتيجة ربح / ربح لكل الطرفين؟ **1. صح 2. خطأ**

منهج الجهد المشترك لحل المشكلات يتطلب قسطاً كبيراً من تبادل المعلومات أكبر مما يطلبه منهج المساومة؟ **1. صح 2. خطأ**

إذا لم يمتلك أحد الاطراف قوة فعلية يتبنى منهج؟ **1. المساومة 2. الجهد المشترك** لحل المشكلات

إذا تمتع أطراف التفاوض بقوة متساوية تقريباً فتكون تبني منهج؟ **1. المساومة 2. الجهد المشترك** لحل المشكلات (لازم تتأكد من اجابته)

نقطة البدء في جدول اعمال التفاوض هي الارضية المشتركة؟ **1. صح 2. خطأ**

الارضية المشتركة هي النقاط التي يشترك فيها المتفاوضين وتكون درجة الخلافات فيه ضعيفة جداً؟ **1. صح 2. خطأ**

لضمان نجاح العملية التفاوضية يجب ألا تبدأ المفاوضات بالأرضية المشتركة؟

1. صح **2. خطأ** / يجب ان تبدأ بالأرضية المشتركة في المفاوضات يجب علينا تقليص الاختلافات الكبرى قبل معالجة الاختلافات الصغرى؟ **1. صح 2. خطأ** / العكس

س / عدم التردد من مبادئ التفاوض التي تتعلق ب المفاوضات: **أ- صح ب- خ**

كوبزات اللقاء الخامس

س / تختلف مناهج التفاوض وفقاً لشخصية أطراف التفاوض: **أ- صح ب- خطأ**

س / لا تفاوض ناجح بدون وجود منهج يقوم عليه: **أ- خطأ ب- صح**

س / من العوامل التي تحدد المنهج التفاوضي الذي يمكن ان يلجأ اليه المفاوض:

أ- طبيعة القضايا المتنازع عليها ب- الوقت المتوافر للتفاوض ج- ميزان القوى **د- جميع ما سبق**

س / عندما تكون القضايا المتنازع عليها ذات ابعاد متعددة تكون النية نحو تبني منهج: **أ- التحفيز ب- المساومة**

ج- الجهد المشترك لحل المشكلات

د- الوساطة

س / إذا كان الوقت للمتفاوض قصيراً تكون النية نحو تبني منهج:

أ- جهد مشترك لحل المشكلات

ب- المساومة ج- التحفيز د- الوساطة

اللقاء الخامس

القضية المتنازعة لها بعد واحد فقط؟

1. صح **2. خطأ** / لها بعد واحد ولها ابعاد متعددة

العلاقة بين أطراف التفاوض إذا كانت مستقلة تكون درجة الشك أعلى وتتبع منهج المساومة؟ **1. صح 2. خطأ**

العلاقة بين أطراف التفاوض إذا كانت اعتمادية تكون درجة الثقة أعلى وتتبع منهج الجهد المشترك لحل المشكلات؟

1. صح 2. خطأ

الشخص الاخذ والمتشدد هو مساوم جيد والشخص المعطي هو متعاون ويتبع منهج الجهد المشترك لحل المشكلات؟

1. صح 2. خطأ

اللقاء السادس

س١ / إذا كانت القضية التفاوضية ذات ابعاد متعددة ومتشابهة فمن الممكن لفرد واحد ان صح- خطأ: يتبناها

س٢ / في العصر الحديث أصبح الاعتماد أكثر على الفريق التفاوضي لان كمية المعلومات بالعصر المعرفي اصبحت قليلة: - صح خطأ

اصبحت كغيره وشاسعه

س٣ / من انواع الفريق التفاوضي:

أ-فريق مباشر ب-فريق غير مباشر

ج-جميع ما سبق

س٤ / قدرات الفريق التفاوضي من المفاوضات الواحد.

أ-تساوي ب-اقل ج-أكبر

س٥ / من ادوار المفاوضات:

أ-المباشر ب-المقرر

ج-غير المباشر

س٦ / هم الذين يدخلون في المفاوضات الفعلية : أ-فريق غير مباشر ب-فريق مباشر

س٧ / هو الذي يتصف بالقدرة على الكتابة بدقه والاستماع والانصات:

أ-الموجه ب-المتحدث ج-المقرر او المسجل

س٨ / من اهمية الفريق التفاوضي (تكون فرص التفكير غير متوفرة واقل مرونة خلال المفاوضات الفعلية: - صح خطأ

/ متوفرة وأكبر مرونة

س٩ / (تبنى الاهداف قصيرة المدى للوصول الى الاهداف بعيدة المدى) من مهام الفريق التفاوضي ويسمى:

أ-تحديد الهدف ب-وضع الحلول البديلة ج-ايجاد الحركة

س١٠ / من طرق ايجاد الحلول البديلة:

أ-التعسف الفكري ب-التوجيه

ج-استراتيجية الحد الادنى والحد الاقصى د-أج

التفاوض مرتبط بالدافعية؟ 1.صح 2. خطأ

منهج الجهد المشترك استخدامه يتطلب مهارة عالية في التفاوض؟ 1.صح 2. خطأ

الهدف من منهج المساومة الحصول على حصة أكبر مما سيحصل عليه الطرف الآخر؟ 1.صح 2. خطأ

البناء القوي على أرضية مشتركة في نهاية المفاوضات يساعد على تحمل الضغوط التي ستأتي؟ 1.صح 2. خطأ / في بداية المفاوضات يساعد وليس في نهايتها

من عوامل اختيار المنهج التفاوضي:

1. طبيعة القضايا المتنازع عليها.

2.العلاقة بين أطراف التفاوض

3. نماذج شخصية أطراف التفاوض 4.جميع ما ذكر + بالإضافة الى الوقت المتوفر للتفاوض وميزان القوة

كوجيزات اللقاء السادس

س / يقصد بالأفراد التي تباشر فعليا

عملية التفاوض بالفريق المتحدث:

صح- خطأ

س / يعتبر الاحتفاظ بالفريق التفاوضي نفسه طوال اجراء المفاوضات ضروريا

أ-صح ب-خطأ

س / غالبا ما تتضمن المفاوضات الادوار التالية:

أ-الموجه ب-المتحدث

ج-المقرر

د-الموجه والمتحدث والمقرر

س / الموجه هو الذي:

أ-يقرر الاتفاق ب-يقوم بتحليل التفاعلات

د-يتولى المناقشة ج-يدون مراحل المناقشات

س / عند اختيار رئيس الفريق التفاوضي يجب ان تكون منزل مقارنه لمنزلة رئيس الفريق الخصم

أ-متساوية ب-أكبر ج-أصغر د-لا قيمة له

س ٢١/ من واجبات رئيس الفريق التفاوضي: أ- فض الاجتماعات

ب- اعداد تقرير المفاوضات ج- التأكد من عدم وجود خلاف بين وجهات نظر الاعضاء د- **جميع ما ذكر**

س ٢٢/ المفاوضات..... قد ينظر اليها كفرصه مناسبة لشخص قليل الخبرة من اكسابه بعض الخبرات:

أ- كبيرة الأهمية ب- **قليلة الأهمية**

س ٢٣/ ليس من الضروري تدريب المفاوض وتزويده بالمهارات الأساسية للتفاوض وانه سيتعلم ما يحتاج اليه خلال الممارسة ويكتسب الخبرة اثناء الجلسات التفاوضية: أ- توجهه سليم

ب- **توجهه غير سليم / اذ لابد من صقله وتدريبه**

كويكات اللقاء السابع

س 1/ يعني (حاصل الصفر) ان مايكسبه احد الاشخاص يخسره الشخص الاخر ؟

صح - خطأ

س 2/ تهدف الاسئلة المحددة الى الاستطلاع ومحاولة وضع إطار عام للمناقشه ؟ **صح - خطأ**
التصحيح : الاسئلة العامة

س 3/ يتميز الصراع التكاملي بـ ؟

أ- وجود كسب مقابل خساره . ب- **عدم وجود كسب مقابل خساره**

ج/ نظرية حاصل الصفر د/ نظرية حاصل الواحد

س 4/ الاسئلة المحدده هي التي تلقى بهدف الحصول على ؟

أ/ **معلومات تفصيليه** ب/ معلومات عامه

ج/ معلومات سرية د/ معلومات استطلاعيه .

س 5/ يمارس اسلوب المفاوضات العدواني عادة ؟

أ/ باحداث خلاف ونزاع بين اعضاء فريق الخصم . ب/ في نهاية الجلسة التفاوضيه ج/ اثناء

الجلسه التفاوضية . د/ **قبل ان تبدأ الجلسة التفاوضيه .**

س ١١/ من الصعب جعل اعضاء الفريق يعملون معا ضمن ادوار محدده:

أ- قيد تعاون ب- قيد العدد

ج- قيد تنسيق

س ١٢/ يفضل ان لا يتساوى عدد عناصر اعضاء الفريقين المتفاوضين:

أ- صح ب- **خطأ**

س ١٣/ يفضل ان لا يتعدى عدد حجم الفريق التفاوضي:

أ- ٥ اشخاص ب- **٤ اشخاص**

ج- ٣ اشخاص

س ١٤/ عندما تكون هناك حاجه لمشاركة اشخاص اخرين في المفاوضات فينبغي ان تتخذ مشاركتهم صفة المستشارين لا الاعضاء التنفيذيين:

أ- **صح** ب- خطأ

س ١٥/ ليس من الضروري الاحتفاظ بالفريق التفاوضي طوال فتره اجراء المفاوضات: أ- **صح** ب- خطأ

س ١٦/ كل ما تقدمت المفاوضات اصبحت هناك حاجه الى اشكال معينه من الخبرات :

أ- **صح** ب- خطأ

س ١٧/ عندما يكون المفاوض فرد واحد قد يحدث تعطل المفاوضات بسبب المرض والارهاق: أ- **صح** ب- خطأ

س ١٨/ عند اختيار رئيس الفريق التفاوضي:

أ- لابد ان يكون بمكانه مساويه لمكانة رئيس فريق الخصم ب- ان يكون قادر على القيادة ج- اختيار حسب منصبه في المنظمة المعنية

د- جميع ما ذكر

س ١٩/ من مهام الرئيس التفاوضي فهم الضغوط التي يمارسها عليه الاعضاء الغير مباشرين: أ- **صح** ب- خطأ

س ٢٠/ حسن اختيار رئيس الفريق ليس من محددات فاعلية الفريق التفاوضي: أ- **صح** ب- خطأ

من محددات فاعلية الفريق

اللقاء السابع

س1/ مهارات حل الصراع الا :

1/ طبيعة الصراع .

2/ مستويات الصراع .

3/ المعارف والقدرات ✓.

4/ الاصغاء والتواصل .

س2/ مفهوم الصراع :

ينشأ الصراع بسبب اتفاق طرفين او اكثر لحل المشكلة : صح - خطأ التصحيح : بسبب عدم اتفاق

س3/ يتميز الصراع غير التكاملي الا :

1/ حاصل الصفر. لا يوجد تعاون (ربح/خسارة)

2/ بالأهداف المتباعدة أو المختلفة لأطراف التفاوض

3/ ليس هناك كسب مقابل خسارة. (ربح/ربح) لكلا الطرفين ✓

4/ أن ما يكسبه أحد الأشخاص يخسره الشخص الآخر.

س4/ يمكن معرفة نوع الصراع بـ :

1/ الصفات الشخصية .

2/ عن طريق معرفة ابعاد الموضوع .

3/ عن طريق نموذج اختبار ✓ .

4/ المعارف والقدرات .

س5/ من انواع الصراع :

1/ صراعات العلاقات

2/ صراعات المعلومات

3/ صراعات المصالح

4/ جميع ما ذكر ✓

س6/ صراعات العلاقات تنشأ هذه الصراعات بسبب عدم جود انفعالات سلبية قوية صح - خطأ ✓ التصحيح : وجود انفعالات سلبية قوية

س7/ صراعات المعلومات تقع نتيجة سوء الاتصالات أو انعدامها بين أطراف الصراع

(صح ✓ - خطأ)

س8/ عندما يتبنى طرف أو أكثر من اطرافه موقفا يسمح بحل واحد لمواجهة حاجاتهم هو :

1/ صراعات العلاقات

2/ صراعات المعلومات

3/ صراعات المصالح ✓

4/ جميع ما ذكر

س9/ صراعات القيم وهي الصراعات التي ترتبط بالقيم وتسببها المعتقدات القيمية أو النظم العقيدية المتصورة

أو الفعلية وذلك لعدم توافقها أو لعدم التوافق بينها (صح ✓ او خطأ)

س10/ صراعات العلاقات هي :

1/ غالب ما تؤدي هذه المشكلات إلى ما يسمى بالصراعات غير الواقعية أو غير الضرورية ✓

2/ هي الصراعات التي ترتبط بالقيم وتسببها المعتقدات القيمية أو النظم العقيدية المتصورة

أو الفعلية وذلك لعدم توافقها أو لعدم التوافق بينها.

3/ تثار عندما يحاول أحد أطراف النزاع فرض مجموعة محددة من القيم على غيره من

الأطراف، أو عندما يدعو إلى اتباع نظام قيمي محدد لا يسمح بالاختلافات العقيدية.

4/ جميع ما ذكر .

س11/ غالب ا ما تشعل المنازعات وتؤدي بشكل غير ضروري، إلى تصعيد الصراعات المدمرة هي :

1/ صراعات القيم

2/ صراعات المصالح

3/ صراعات العلاقات ✓

س12/ قد تكون صراعات حقيقة وقوية بسبب أن المعلومات أو الإجراءات التي استخدمها الافراد

في جمعها هي :

1/ صراعات المصالح

2/ صراعات العلاقات

3/ صراعات القيم

4/ صراعات المعلومات ✓

س13/ تثار عندما يحاول أحد أطراف النزاع فرض مجموعة محددة من القيم على غيره من

الأطراف، أو عندما يدعو إلى اتباع نظام قيمي محدد لا يسمح بالاختلافات العقيدية هي :

1/ صراعات المصالح

2/ صراعات العلاقات

3/ صراعات القيم ✓

4/ صراعات المعلومات

س14/ مستويات الصراع هي :

1 - المستوى الفردي أو

الشخصي

2 - المستوى المجتمعي .

3 - المستوى العام .

4/ جميع ما ذكر ✓

س15/ غالبا ما يؤدي إلى حدوث أنواع من الخسارة في العلاقات الشخصية أو الفردية هو مستوى الصراع :

1 - المستوى الفردي أو الشخصي ✓ .

2 - المستوى المجتمعي .

3 - المستوى العام .

س16/ بين رجال الصناعة وبين أعضاء جماعات حماية المصالح العامة، والهيئات الحكومية هو صراع المستوى :

1/ المستوى المجتمعي .

2/ المستوى العام ✓ .

3/ المستوى الفردي أو الشخصي

س17/ تثار المنازعات بين العاملين والمديرين والمشرفين والموظفين وأصحاب

الأعمال هو صراع المستوى :

1 - المستوى الفردي أو الشخصي .

2 - المستوى المجتمعي ✓ .

3 - المستوى العام .

س18/ العوامل المسببة للتشويش :

1/ الرسائل المزدوجه .

2/ التصفيه .

3/ جميع ما ذكر ✓

س19/ ليست من العوامل المسببة للتشويش في الاصغاء:

1/ العاطفية

2/ التصفيه

3/ الرسائل المزدوجة

4/ رساله المباشره ✓

س20/ من العوامل المسببة للتشويش في الاصغاء(العاطفية) وتعني:

1/ توقع المفاوضات وجود صعوبات في أثناء التفاوض.

2/ الشعور يؤثر في القدرة على الإصغاء ✓.

3/ تلقى أكثر من رسالة واحدة من المرسل

س21/ التحير: يبني على الحقائق لا على الخيال

1/ صح ✓ 2/ خطأ التصحيح: - التحير: هو مبني على الخيال لا على الحقائق.

س22/ تعد عدم المعرفة الفنية بالموضوع أو المصطلحات المستعملة من العوامل المسببة للتشويش في الاصغاء: 1/ صحيح ✓ 2/ خطأ

س23/ من شروط الاتصال الفعال :

1/ عدم التعالي على الطرف الآخر.

2/ عدم طرح الأسئلة التي تؤدي إلى قلق الطرف الآخر وتوتره.

3/ كن مستمعا جيدا .

4/ جميع ما ذكر ✓

س24/ أنماط الاسئلة 8 انماط ومنها :

1/ الأسئلة العامه .

2/ الأسئلة المباشرة

3/ الأسئلة الإيحائية

4/ جميع ماذكر ✓

س25/ (.....) تهدف إلى الاستطلاع ومحاولة وضع إطار عام للمناقشة :

1/ الأسئلة المباشرة

2/ الأسئلة الإيحائية

3/ الأسئلة العامه ✓

4/ الأسئلة المحددة .

س26/ (.....) هي التي تحمل في طياتها توجيه الإجابة في اتجاه معين :

1/ الأسئلة الإيحائية ✓

2/ الأسئلة المحددة .

3/ الأسئلة الاستفزازية .

4/ الأسئلة المرتدة .

س27/ (.....) هي التي تلقى بغرض الحصول على معلومات تفصيلية :

1/ الأسئلة المحددة . ✓

2/ الأسئلة المبهمة .

3/ الأسئلة الستفزازية .

4/ أسئلة " نعم " أو " لا "

س28/ (.....) هي التي توجه إلى شخص معين بصيغة محددة :

1/ الأسئلة الستفزازية .

2/ أسئلة " نعم " أو " لا " .

3/ الأسئلة المباشرة ✓

4/ الأسئلة المحددة .

س29/ (.....) هي التي تحمل أكثر من معنى، وتترك للطرف الآخر تقدير المعنى المطلوب :

1/ الأسئلة الإيحائية .

2/ الأسئلة المبهمة ✓

3/ الأسئلة العامه .

4/ الأسئلة المرتدة .

س30/ (.....) هي التي توجهها إلى سائلها للتخلص من الإجابة :

1/ الأسئلة المباشرة

2/ الأسئلة الإيحائية

3/ الأسئلة العامه .

4/ الأسئلة المرتدة ✓

س31/ (.....) هي التي قد تستهدف إظهار الاختلاف بين آراء فريق الطرف الآخر أو إشغاله أو استشارته :

1/ الأسئلة الإيحائية .

2/ الأسئلة المرتدة .

3/ الأسئلة الاستفزازية ✓

4/ الأسئلة المبهمة .

س32/ (.....) هي التي تستهدف الحصول على إجابة قاطعة :

1/ الأسئلة المحددة .

2/ الأسئلة الستفزازية .

3/ أسئلة " نعم " أو " لا " ✓

4/ الأسئلة المباشرة .

س33/ أنماط المفاوض 7 ومنها :

المفاوض العدواني

2. المفاوض المتوقف

3. المفاوض الساخر أو الاستهزائي

4/ جميع ماذكر ✓

س34/ (.....) يلجا إلى الإصغاء للطرف الآخر مع عدم الإجابة السريعة على المقترحات التي يتقد بها هو :

س39 / (.....) يتظاهر هذا المفاوض بأنه غبي وذلك لإزعاج الخصم هو :

1 / المفاوض المستجوب

2 / المفاوض العدواني

3 / المفاوض الذي يلجأ إلى أسلوب "فرق تسد"

4 / المفاوض ال "بلي بنتر" ✓

س40 / ليست من أسباب التوتر:

1 / البيئة الداخلية.

2 / المفاوض نفسه.

3 / العملية التفاوضية.

4 / التحضير والاعداد ✓

س41 / الأخطاء المتكررة للمفاوض :

1 / خطأ المنظور .

2 / خطأ الفهم .

3 / خطأ المنفعة .

4 / جميع ما ذكر ✓

س42 / (.....) خطأ الفهم: ينتج عند عدم معرفة المفاوض للاختلافات الأساسية بينه وبين خصمه هو :

1 / خطأ الفهم ✓ . 2 / خطأ المنفعة .

3 / خطأ المنظور

س43 / (.....) المفاوض يخطئ في تقدير أهمية الشيء الذي يحوزه بالنسبة للخصم هو :

1 / خطأ المنفعة ✓ . 2 / خطأ المنظور .

3 / خطأ الفهم .

س44 / (.....) يعني الإفراط في التعويل على النتائج ذات المدى القصير دون الاهتمام بآثارها المستقبلية هو :

1 / خطأ المنظور ✓ .

2 / خطأ الفهم .

3 / خطأ المنفعة .

1 / المفاوض الساخر أو الاستهزائي .

2 / المفاوض المتوقف قليلاً ✓

3 / المفاوض العدواني

4 / المفاوض المستجوب .

س35 / (.....) يمارس هذا الأسلوب عادة قبل أن تبدأ الجلسة التفاوضية بقصد إزعاج الطرف الآخر هو :

1 / المفاوض العدواني ✓

2 / المفاوض المستجوب .

3 / المفاوض الذي يلجأ إلى أسلوب "فرق تسد"

4 / المفاوض ال "بلي بنتر" .

س36 / (.....) هذا الرداء هو إقناع المفاوض الذي يبدو عليه التعاون هو :

1 / المفاوض الساخر أو الاستهزائي .

2 / المفاوض المتوقف قليلاً .

3 / المفاوض المندثر بثياب المعقولة ✓

4 / المفاوض ال "بلي بنتر" .

س37 / (.....) جعل الطرف الآخر متوتراً بحيث يتلفظ بشيء يندم عليه فيما بعد هو :

1 / المفاوض المستجوب

2 / المفاوض العدواني

3 / المفاوض المندثر بثياب المعقولة

4 / المفاوض الساخر أو الاستهزائي ✓

س38 / (.....) إحداث خلاف ونزاع بين أعضاء فريق الخصم بحيث ينشغل بتسوية خلافاته الداخلية هو :

1 / المفاوض الذي يلجأ إلى أسلوب "فرق تسد" ✓

2 / المفاوض العدواني

3 / المفاوض المندثر بثياب المعقولة

4 / المفاوض الساخر أو الاستهزائي .

التكليف الأول

س ١ / إذا ما شعر المفاوض ان الخصم في حاله من التوتر فعليه ان :

ا- يقترح وقتا للراحة ✓

ب- ينسحب من الجلسات التفاوضيه

ج- يطيل وقت الاجتماع

د- يطلب تدخل وسيط

س ٢ / يقع اللجوء الى التحكيم في العمليه التفاوضيه عند اصرار اطراف التفاوض على موافقهم :

ا- صح ✓

ب- خطأ

س ٣ / يقوم التفاوض ربح / خساره على مبدأ :

ا- انا اخسر وانت تخسر

ب- انا افوز وانت تفوز

ج- انا افوز وانت تخسر ✓

د- التعاون بين اطراف التفاوض

س ٤ / لا يمكن ان تتدخل اطراف اخرى في العملية التفاوضيه :

ا- صح

ب- خطأ ✓

س ٥ / يمكن ان تتدخل اطراف اخرى ويأخذون صفة المستشارين

س ٥ / من شروط اختيار المفاوض في فريق تفاوضي :

ا- القدره على العمل في ظل الضغوط ✓

ب- القدره على القيادة

ج- القدره على عدم احترام الهويه الشخصيه

د- القدره على التسرع في الرد

كوبز اللقاء الثامن

س ١ / يعاني الوكيل كثيرا من فقدان ماء الوجه عندما يقدم بعض التنازلات:

ا- صح ب- خطأ

التصحيح / لا يعاني

س ٢ / الافتراضات هي المعلومات التي يمكن استخلاصها بالاعتماد على معرفه مكتمله:

ا- خطأ ب- صح

التصحيح / معرفه غير مكتمله

س ٣ / يتطلب اعداد المفاوضات :

ا- ٣ خطوات

ب- ٤ خطوات

ج- ٥ خطوات

د- ٦ خطوات

س ٤ / عند اعداد المفاوضات يتم توزيع الحقائق والافتراضات على :

ا- النقاط الصغرى فقط

ب- جميع اعضاء الفريق التفاوضي

ج- النقاط الكبرى والصغرى

د- النقاط الكبرى فقط

س ٥ / يعتمد نجاح عملية التفاوض على:

ا- الحظ ب- السلوك الثابت

ج- عدم التحضير

د- التحضير الجدي

اسئلة مراجعة اللقاء الثامن

س / تقوم استراتيجيه التنشيت على فحص وتشخيص وتحديد:

ا- صفات رئيس الفريق التفاوضي الخصم

ب- اهم نقاط الضعف والقوه للفريق التفاوضي

ج- (أ+ب)

د- لاشيء مما ذكر

س / من اجراءات تنفيذ استراتيجية الانتحار
..... وهي تتضمن الامتناع عن الرد الفوري او
تأجيل الاجابه عن سؤال معين :

ا- الامر الواقع

ب- الانسحاب الظاهري

ج- التقييد والكر والفر

د- التسويق

س / تبدا العمليه باختراق حاجز
الصمت او ندرة المعلومات :

ا- استراتيجية الغزو المنظم او الدحر

ب- استراتيجية التدمير الذاتي او الانتحار

ج- استراتيجية الاخضاع والسيطره

د- استراتيجية التفتيت

س / طريقة حل المشكله تصلح للنقاط قليلة
الاهميه :

ا- صح ب- خطأ

طريقة المقايضه تصلح للنقاط قليلة الاهميه

س / من خطوات تحديد الاسئله الا:

ا- القيود والحدود

ب- الدعم والحلول البديله

ج- الفحص

د- جميع ما ذكر

س / تكون نقطة البدء النقطة المشتركة في
جداول اعمال الطرفين :

ا- صح ب- خطأ

س / تقوم استراتيجية التشتيت او التفتيت على :

ا- تقوية وحدة وتكامل فريق التفاوض

ب- ادعاء العجز ج- الكر والفر

د- لا شيء مما ذكر

تقوم على تحديد اهم نقاط الضعف والقوه

س / تعني استراتيجية الانهاك استنزاف :

ا- الجهد ب- الوقت

ج- (أب)

د- لا شيء مما ذكر

س / تقوم استراتيجية (تعميق العلاقه القائمه)
على الوصول لمدى من التعاون بين اطراف
التفاوض :

ا- اكبر ب- منعدم

ج- ضعيف

د- لا شيء مما ذكر

س / تصور الحلول البديله يتطلب القدرة على :

ا- رؤية ماوراء الواضح

ب- تصور اجابات الخصم

ج- (أب)

د- لا شيء مما ذكر

س / الخطوه الثالثه في الاعداد للمفاوضات هي :

ا- تحديد الاسئله

ب- مراجعة البيانات وتنظيم الموقف

ج- تجميع البيانات وتنظيمها

د- لا شيء مما ذكر

س / يركز الاعداد المادي للمفاوضات على :

ا- مكان التفاوض

ب- الربح مقابل الربح

ج- الربح مقابل الخساره

د- لا شيء مما ذكر

س / تقوم استراتيجية التكامل على وجود تفهم
مشترك بين اطراف التفاوض بشأن المزايا والفوائد
الممكنه وتحقيق المنافع المشتركه :

ا- صح ب- خطأ

التصحيح / استراتيجية التفاوض (المصالح
المشتركة)

س/ يستطيع الوكيل تخصيص وقت اقل
للتحضير للمفاوضات مما يخصه مسؤول
مشغول ومنهك في عمله :

ا- خطأ ب- صح

التصحيح / تخصيص وقت اكبر

س/ تعتمد هذه الاستراتيجية على الواقع التاريخي
الطويل بين طرفي التفاوض :

ا- التكامل

ب- تعميق العلاقات

ج- توسيع نطاق التعاون

د- التدمير الذاتي

س/ في استراتيجيه احكام السيطرة يحرص
المفاوض على ابقاء المفاوضات الخصم في مركز :

ا- المسيطر

ب- المدافع

ج- المهاجم د- لا شيء مما ذكر

(مركز التابع)

س/ تبدأ عملية الاعداد للمفاوضات ب:

ا- تحديد الاسئله

ب- مراجعة البيانات وتنظيم الموقف

ج- جمع البيانات وتنظيمها

د- لا شيء مما ذكر

س/ من اهداف الاعداد للمفاوضات :

ا- تحليل القضايا

ب- تجزئة القضايا

ج- التعرف على حاجات الخصم

د- جميع ما ذكر

س/ تعني استراتيجية الانهاك استنزاف :

ا- المال ب- الوقت

ج- المال والوقت

د- لا شيء مما ذكر

س/ تقوم استراتيجية التكامل على :

ا- التقييد

ب- ادعاء العجز

ج- أ+ب

د- لا شيء مما ذكر

تقوم على تطوير العلاقات بين طرفي التفاوض
لدرجة يصبح كل منهما مكمل للآخر

س/ تقوم استراتيجية تطوير التعاون الحالي على :

ا- الانسحاب الظاهري

ب- الكر والفر

ج- ا+ ب

د- لا شيء مما ذكر

تقوم على تطوير المصلحه المشتركه بين طرفي
التفاوض (الكسب للطرفين)

س/ ترتيب خطوات الاعداد للمفاوضات :

ا- جمع البيانات وتنظيمها - تحديد الاسئله -

مراجعة البيانات وتنظيم الموقف

ب- تحديد الاسئله - جمع البيانات وتنظيمها -
مراجعة البيانات وتنظيم الموقف

ج- مراجعة البيانات وتنظيم الموقف - جمع
البيانات وتنظيمها - تحديد الاسئله

د- جمع البيانات وتنظيمها - مراجعة البيانات
وتنظيم الموقف - تحديد الاسئله

س/ من اهداف الاعداد للمفاوضات :

ا- اعداد جدول الاعمال

ب- تحديد مستويات الطموح

ج- وضع الاهداف

د- جميع ما ذكر

س/ المفاوض لن يعاني كثيرا من فقد ماء الوجه
عند تقديم تنازل في القائمة التي اعددها وخطط لها
مقارنه بما لو قام بتقديم تنازل دون تخطيط :

ا- صح ب- خطأ

س / قد يصل الامر في استخدام استراتيجية التكامل الى ان يصبح اطراف التفاوض :

ا- شخص واحد

ب- اعداء

ج- متباعدين

د- لا يوجد خيار صحيح

س / تعتبر استراتيجية التشتيت استراتيجية مكره :

ا- صح ب- خطأ

س / تقوم استراتيجية التعاون على مبدأ :

ا- القتال

ب- الكسب للطرفين

ج- التنافس

د- تجنب الكذب

س / في استراتيجيه التشتيت (التفتيت) يتم رسم سياسة مكره لتقوية وحده تكامل فريق التفاوض :
الخصم :

ا- صح ب- خطأ

التصحيح / رسم سياسة مكره (لتفتيت) وليس لتقوية

س / تهدف استراتيجية استنزاف وقت الطرف الاخر الى :

ا- تقصير فترة التفاوض

ب- تطويل فترة التفاوض

ج- تكثيف طاقات المفاوض

د- التهديد

س / تقوم استراتيجية تعميق علاقه القائمة على الوصول لمدى :

ا- اكبر من التعاون

ب- اكبر من المنافسه

ج- اكبر من المناورات

د- اصغر من المتعاونين