السؤال الاول

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ب | ب | أ | أ | ج | ب | ب | أ | د | د |

السؤال الثاني



السؤال الثالث

1- **معرفة نظرية:** من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبنى

 عليها كل مهارة حتى يتمكن من إتقانها وقياس مدى فاعليتها.

2- **ممارسة عملية:** يحتاج الإنسان إلى تدريب عملي مستمر على استخدام

 المهارة قبل ان يتمكن من إتقانها واستخدامها بفعالية.

السؤال الرابع

 **يعد الاتصال غير اللفظي** أقوى تأثيرا من الاتصال اللفظي، وعند تعارض الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي فإن تأثير الاتصال غير اللفظي يكون أقوى.

**ويمكن تقسيم الاتصال إلى نوعين**:

1- **اتصال صوتي (لفظي) :** ويكون تأثير هذا النوع على الاتصال بنسبة 7% من عملية الاتصال.

2- **اتصال غير لفظي:** والذي ينقسم إلى النوعين التاليين:

**\* نبرة الصوت:** وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات المستخدمة في عملية الاتصال وتؤثر بنسبة 38% على عملية الاتصال

**\* لغة الجسم والإشارات**: وهي اللغة الرمزية وتؤثر بنسبة 55% على عملية الاتصال. .

السؤال الخامس

**1- النمط البصري:** وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان.

**صفاته : \*** السرعة في الحركة أو الكلام أو التصرفات **\*** قراراته سريعة فجائية \* مستوى المخاطرة عنده كبير

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة.

**2- النمط السمعي:** الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه.

**صفاته: \*** البطء في الحركة والكلام **\*** التأني في اتخاذ القرار **\*** صاحب قرار حكيم وحذر **\*** يصلح لأن يكون إداري ناجح.

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الأحداث والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

**3- النمط الحسي:** هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والاحاسيس

**صفاته: \*** أكثر بطئا من النمط البصري والسمعي **\*** يبني قراراته بناء على المشاعر والأحاسيس والعواطف**\***غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة **\***لا يصلح أن يكون إداريا حازما.

**كيفية التعامل معه:** أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والأحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.