



2011

1432

الجامعة السعودية الإلكترونية
Saudi Electronic University

الجامعة السعودية الإلكترونية

اسم المقرر : مهارات الاتصال

اختبار نهائي (15 مايو 2013 م)

نموذج B

اسم الطالب :	
الرقم الجامعي :	
اسم المدرس :	
CRN :	

تعليمات الاختبار :

- مدة الاختبار ساعتان.
- لا يسمح باستخدام الجوال او الآلة الحاسبة او فتح الكتاب.
- يجب الاجابة على جميع الاسئلة وعددها ...3..... اسئلة .
- يجب افراغ رموز الاجابات للاختيارات بدقة في جداولها .
- عدد صفحات الاختبار ...9.... صفحات .

تصحيح اسئلة الاختبار : -

الاسئلة	الدرجة	الاجابة
الاسئلة الاولى	30	
الاسئلة الثانية	15	
الاسئلة الثالثة	5	
المجموع	50	

حل النموذج

مع تمنياتي لكم بالتوفيق

دعوة لأمي رحمة الله عليها كفيله بإسعادي

السؤال الاول (30 درجة): اختر الاجابة الصحيحة من السؤال 1.01 الى السؤال 1.30

1.01) جميع المكونات التالية تعتبر من مكونات عملية الاتصال ما عدا :

د- الكفاءة.

ج- الهدف.

ب- التشويش.

أ- التغذية الراجعة.

1.02) الطلاقة عنصر أساسي من عناصر عملية التحدث ويقصد بها :

أ- قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلثم.

ب- قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

ج- قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.

د- قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف موقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.

1.03) الترتيب الصحيح لخطوات عملية التحدث :

أ- التفكير ، الاستشارة ، الصياغة ، النطق.

ب- الصياغة ، النطق ، التفكير ، الاستشارة.

ج- الاستشارة ، التفكير ، الصياغة ، النطق.

د- النطق ، الصياغة ، التفكير ، الاستشارة.

1.04) جميع الخصائص التالية تعتبر من خصائص الاتصال غير اللفظي ما عدا :

أ- يعتمد غالبا على حاسة البصر.

ب- يقتصر فهمه على ثقافة واحدة.

ج- يستخدم رموزا وإشارات ذات معنى غير خاضع لقواعد اللغة.

د- يتمتع بدرجة عالية من الصدق ويعتمد على الاختصار والسرعة.

1.05) جميع النقاط التالية تعتبر من عوائق الإفصاح عن الذات ما عدا :

ب- فقدان الصديق.

أ- الخوف من إظهار العيوب.

د- فقدان الشخصية.

ج- التأثر بالجنس.

1.06) التغذية الراجعة من مقومات الاتصال اللفظي ويقصد بها :

أ- إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل.

ب- خروج الحروف من مخارجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعباً أو إجهاداً.

ج- وصول الفرد في علاقته مع الآخر إلى درجة يشعر فيها الفرد أنه حر تماماً في التعبير عن مشاعره العميقة للطرف الآخر.

د- استجابة المستقبل الفورية للرسالة الاتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت.

1.07) نمط من أنماط الأشخاص المفاوضين يجب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شيء من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه يسمى :

أ- المفاوض المقاتل.

ب- المفاوض التحليلي.

ج- المفاوض الهجومي.

د- المفاوض الانفتاحي الودود المتعاون.

السؤال من الوحدة السادسة وهيا محذوفة

1.08) المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه :

د- المنطقة المجهولة.

ج- منطقة الأسرار.

ب- المنطقة المكشوفة.

أ- المنطقة العمياء.

1.09) تعد النقاط التالية من الاستراتيجيات المهمة لتفعيل عملية الاتصال مع الآخرين ما عدا :

د- الايجابية.

ج- بناء جسور التفاهم.

ب- التغذية الراجعة.

أ- الموافقة.

1.10) الاختلاف بين المجتمعات في أسلوب الحديث أو اختيار الكلمات المناسبة أو طريقة التصرف مثال على احدى الصفات الآتية للاتصال الشخصي وهي :

أ- يحدث ضمن علاقة شخصية.

ب- التأثير بالبيئة الاجتماعية.

ج- التأثير بالمرحلة العمرية للفرد.

د- الخصوصية.

1.11) الفرد الذي يتمتع باهتمام عال بالنفس والذاتية واهتمام متدن بالآخرين، حيث يستخدم سلطته وأسلوب القوة والإجبار لتحقيق أهدافه ورغباته دون تحقيق أهداف ورغبات الآخرين يسمى: **السؤال من الوحدة السادسة وهيا محذوفة**

- أ- المنافس. ب- المتعاون. ج- التوفيقى. د- لا شيء مما ذكر.

1.12) تعد المواهب الشخصية من الأمثلة على :

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

1.13) يمكن تقسيم مهارات الاتصال الفعال إلى نوعين وهما :

أ- مهارات الاتصال والإنصات و مهارات التعبير اللفظي الواضح والدقيق .

ب- المهارات التعبيرية ومهارات استخدام لغة الجسم الايجابية.

ج- المهارات التعبيرية ومهارات الاتصال والإنصات.

د- لا شيء مما ذكر.

1.14) تعد النقاط التالية من مميزات الشخص ذو الذكاء الفكاهي ما عدا :

أ- لديه حس المرح وإثارة البهجة والابتسامة.

ب- الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.

ج- تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.

د- الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.

1.15) أجنده مخفية يظهر الفرد فيها بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين، فتظهر مزاياه من كل قصة يسردها أو كل موقف يمر به ، فيخبر الآخرين بممتلكاته وثرواته وقواه الداخلية، يطلق عليها اسم :

- أ- أنا طيب، أما أنت فلا. ب- أنا طيب. ج- أنت طيب أما أنا فلا. د- أنا بريء.

1.16) جميع النقاط التالية من مميزات الاتصال الشخصي ما عدا:

أ- السير في اتجاهين.

ب- التفاعل الاجتماعي بين طرفي الاتصال.

ج- فورية الاستجابة.

د- وسيلة الاتصال العقل.

1.17) الموافقة ، الإيجابية ، بناء جسور التفاهم تعتبر من :

أ- الاستراتيجيات المهمة لتفعيل عملية الاتصال مع الآخرين.

ب- المعوقات التي تتعلق بالمستقبل.

ج- طرق التغلب على معوقات الاتصال.

د- الطرق لتحسين مهارات الاتصال.

1.18)الاتصال الذي يحدث بين مجموعة من الأفراد لاتخاذ قرار أو حل مشكلة يسمى :

د- الاتصال الجماهيري.

ج- الاتصال الجماعي.

ب- الاتصال الشخصي.

أ- الاتصال الذاتي.

1.19) الأشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت

يراعون حقوق ومشاعر الآخرين يسموا: **السؤال من الوحدة السادسة وهيا محذوفة**

د- الأفراد السليبون.

ج- الأفراد الحازمون.

ب- الأفراد العدوانيون.

أ- الأفراد المتساهلون.

1.20) الركود مرحلة من مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية وتعني

أ- توتر العلاقة بين الطرفين، والذي يزيد من الانفصال الشعوري بينهما.

ب- توقف العلاقة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد.

ج- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بين الطرفين ، ويتغلبان على معوقات الانفصال.

د- لا شيء مما ذكر.

1.21) شخصية اجتماعية تميل إلى أن تكون أكثر استجابة للاتصال والإقناع وتغيير الاتجاه في بعض الأمور الحياتية، تكثر

في النساء أكثر من الرجال تسمى :

ب- الشخصية العدوانية.

أ- الشخصية القيادية.

د- الشخصية الانبساطية التلقائية.

ج- الشخصية الانطوائية أو الانسحابية.

1.22) تظهر أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية من خلال جميع النقاط التالية ما عدا :

أ- تعويض الدور المحدود لوسائل الاتصال الجماهيرية.

ب- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الاتصال الجماهيرية.

ج- اللبس الملائم والمظهر اللائق.

د- انعدام العلاقة بين مستوى الرسالة الإعلامية والاهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية.

1.23) مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه تسمى:

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

1.24) يمكن تعريف عملية الاتصال على أنها :

أ- تفاعل بين طرفين أو أكثر، يتم من خلالها تبادل للمعلومات (الأفكار والمعاني والآراء والصور والرموز والاحاسيس والمشاعر لتحقيق هدف معين).

ب- الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة.

ج- تفاعل بين طرفين فقط ولا يتم من خلالها تبادل المعلومات.

د- لا شيء مما ذكر.

1.25) التبادل يعتبر من احد أهداف الاتصال الشخصي وهو:

أ- زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الاتفاق بينهم نتيجة عملية الاتصال.

ب) إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فردا أم مجموعة لنقل فكرة أو انطباع أو رأي.

ج) مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه.

د) عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر، بالإضافة إلى تبادل الاحتياجات الشخصية.

1.26) الفرد المسترضي هو : **السؤال من الوحدة السادسة وهيا محذوفة**

أ- الفرد الذي يتمتع بالذاتية ودرجة تعاون متدنية، وهو يفضل الانسحاب والهروب بدلا من مواجهة الصراع.

ب- الفرد الذي لديه اهتمام متدني بذاته واهتمام عال بالآخرين، حيث يهتم بارتضاء الطرف الآخر والإذعان لمتطلباته على حساب تحقيقه لاهتماماته الذاتية في محاولة منه لحل مشكلة الصراع.

ج- الفرد الذي يتميز بذاتية وتعاون بدرجة عالية، حيث يحاول الفرد أن يعمل مع الآخر في إيجاد حل مقبول يرضي الطرفين.

د- لا شيء مما ذكر.

1.27) توافق أكثر من علامة أو حركة معا لمعرفة مدلول اللغة الجسدية تسمى :

- أ- الثقافة المحيطة. ب- الإشارات المصاحبة. ج- التحية. د- السياق.

1.28) جميع النقاط التالية تعزز الثقة بين طرفي الاتصال وترفع كفاءة عملية الاتصال ما عدا :

أ- كن صريحاً وصادقاً في تعاملك مع الآخرين حتى يثق فيك الناس.

ب- تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل مع وجود التغذية الراجعة.

ج- الاحترام والتقدير المتبادل بين طرفي عملية الاتصال.

د- الحرص على جمال المظهر وحسن الثياب.

1.29) الوجوه المحايدة هي :

أ- الوجوه التي يمكن أن تتحول من الانفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة.

ب- الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات.

ج- الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائماً، سواء كان الموقف الاتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية.

د- لا شيء مما ذكر.

1.30) المعوقات التي تتعلق بالعناصر المادية المكونة لعملية الاتصال تسمى :

أ- معوقات معنوية.

ب- معوقات مادية.

ج- معوقات شخصية.

د- معوقات مادية شخصية.

ملاحظة: يجب افرغ رمز الاجابة الصحيحة في الجدول أدناه بدقة ووضوح .

1.15	1.16	1.17	1.18	1.19	1.20	1.21	1.22	1.23	1.24	1.25	1.26	1.27	1.28	1.29

1.30	1.29	1.28	1.27	1.26	1.25	1.24	1.23	1.22	1.21	1.20	1.19	1.18	1.17	1.16

السؤال الثاني (15 درجة) : اجب عن الاسئلة التالية من السؤال 1 الى السؤال 5

1. ميز بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي من حيث خصائص كل نوع:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم في عوامل بيولوجية
يقصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يُنشئد العواطف الإنسانية	ملهي ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

2- يختلف الأفراد من حيث الحزم والإصرار وعلاقته بالتواصل، وعلى ذلك فإنه يمكن تعريف الأفراد المتساهلون السليبيون بانهم؟ **السؤال من الوحدة السادسة وهيا محذوفة**

الصف الأول: الأفراد المتساهلون (السليبيون): وهم الأشخاص الذين

يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآ

خريين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال

3- عرف مهارة التفاوض؟ **السؤال من الوحدة السادسة وهيا محذوفة**

التفاوض هو عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي

طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

4- تقسم الذات البشرية إلى أربع مناطق أساسية يطلق عليها اسم نافذة (جوهاري)، اذكر المناطق الأربعة مع توضيحها ؟

معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات يعرفها الفرد عن ذاته
منطقة الأسرار	المنطقة المكشوفة (المرئية)	معلومات الفرد عن ذاته
المنطقة المجهولة	المنطقة العمياء	معلومات الفرد عن ذاته

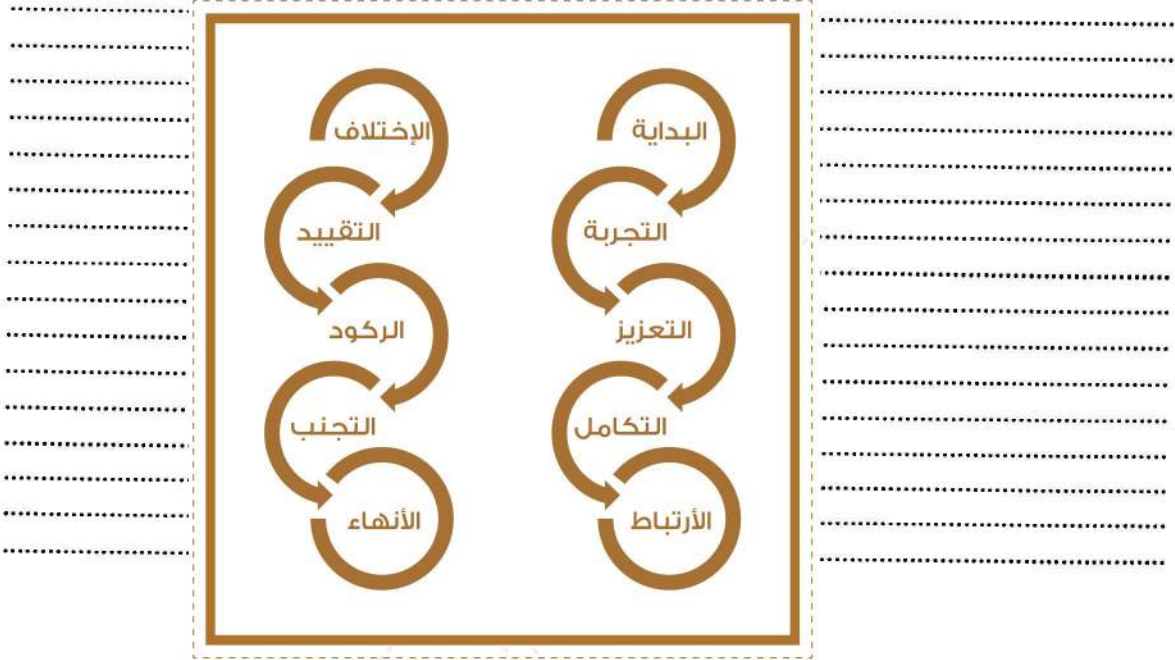
المنطقة المكشوفة: المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، حيث تكون ظاهرة وواضحة للجميع،

المنطقة العمياء: المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته، ولكن تظهر للآخرين ويعرفونها عنه من خلال إنفعالاته وحركاته فتظهر بطريقة عفوية.

منطقة الأسرار: المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه، ولكنه يتعمد إخفاءها وحجبها عن الآخرين، لتصبح سرا من أسراره فلا يعرفها الآخرون عنه.

المنطقة المجهولة: المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه وأيضا لا يعرفها الآخرون عنه، فهي منطقة المعلومات المجهولة التي لم يكتشفها عن نفسه ولم يكتشفها الآخرون أيضا، فهي تمثل معظم أبعاد الشخصية التي لم يتم اكتشافها بعد.

5. اشرح مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية؟



السؤال الثالث (5 درجات) : ضع علامة صح امام الاجابة الصحيحة و علامة خطأ امام الاجابة الخاطئة من السؤال 1 الى السؤال 5

- 1) يعد نقد الذات من الصور الايجابية لعملية مراجعة الذات. (صح)
- 2) المرحلة التي تلي مرحلة السماع تسمى مرحلة الإنصات. (خطأ)
- 3) الشخصية العدوانية هي الشخصية التي غالبا ما ينفذ معها أسلوب الإكراه في التعامل. (صح)
- 4) تزداد فاعلية الاتصال الشخصي كلما زاد عدد الأشخاص المتواصلين. (خطأ)
- 5) مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيها تعرف بالقوة التفاوضية. (صح)

السؤال من الوحدة السادسة وهي محذوفة

"بالتوفيق و النجاح بحول الله و قوته"