**س1/ مفهوم الاتصال ؟**

**هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص الى اخر او اخرين بصورة تحقق الأهداف .**

**س2/ أهمية الاتصال ؟**

1. **ان الاتصال يثمل جز كبير من اعمال الشخص اليومية**
2. **يفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم.**
3. **انه ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص.**
4. **انه وسيلة لنقل امفاهيم والاراء والأفكار عبر القنوات الرسمية وغير رسمية.**
5. **وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للانشطة المختلفة.**
6. **وسيلة للتفيز للقيام بالادوار المطلوبة .**

**س3/ عناصر الاتصال؟**

* **المرسل : نقطة البداية في العملية الاتصالية .**
* **المستقبل: الجههة التي توجه اليها الرسالة سواء كان مستعما او قارئا او مشاهدا.**
* **الرسالة: الناتج الحقيقي لما امكن ترجمته من أفكار ومعلمومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها .**
* **قناة الاتصال (الوسيلة): هي الطريقة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل .**

**س4/ من الاشكال المختلفة لوسيلة التصال منها ؟**

1. **الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل اليه( وجها لوجه).**
2. **الاتصال مباشرة التليفون.**
3. **الاتصالات غير الرسمية (خارج نطاق الأداء التنظيمي).**
4. **الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة.**
5. **الاتصال من خلال الاجتماعات.**
6. **تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل اليه.**
* **الشيفرة/ أي لغة المستخدمة في الاتصال .**
* **رجع الصدى او التغذية الراجعة/ أي الاستجابة التي يظهرها المستقبل كردة فعل.**
* **بيئة الاتصال/الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال.**

**س5/خصائص عملية الاتصال ؟**

1. **الاتصال عملية مستمرة : ليس لها بداية ولا نهاية لانه مبني على علاقات متداخله بين الناس وبيئات الاتصال والمهارت والمواقف والمشاعر.**
2. **الاتصال يشكل نظاما متكاملا : يتكون الاتصال من وحدات متداخله من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية تعمل بعضها لبعض بصورة تفاعليه لتحقيق الاتصال.**
3. **الاتصال تفاعلي واني ومتغير. الاتصال نشاط اجتماعي يبنى على التفاعل مع الاخريين حيث يقوم الشخص بالارسال والاستقبال في الوقت نفسه.**
4. **الاتصال غير قابل لتراجع او التفادي غالبا: لايمكن تفاديه في كثير من الحالات خاصة في الاتصال الشخصي كالاتصال مع الاهل او الأصدقاء.**
5. **الاتصال قد يكون قصديا:**
6. **الاتصال ذو ابعاد متعددة. الرسائل الاتصالية لها ابعاد تظهر من خلال محتوى الرسال بشكل واضح وابعاد أخرى باطنه كطريقة الحديث والايماءات والاشارات.**
7. **مستويات الاتصال: يعتمد على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه.**

|  |
| --- |
| **مستويات الاتصال :** |
| **1/ الاتصال الذاتي**  | **-عندما يتحدث الانسان مع نفسه.****-المرسل والمستقبل هو الانسان نفسه.****- تكون الرسالة عبارة عن أفكار ومشاعر ومراجعه الذات.** |
| **2/ الاتصال الشخصي** | **عندما يتصل اثنان او اكثر مع بعضهم البعض.****وينقسم الى قسمان:****\*الاتصال الثنائي / المحادثة بين شخصين كما يصل بين الأصدقاء . يتحقق للمتصل اكبر قدر ممكن من التفاعل.****\* الاتصال في مجموعات صغيرة / يتم هذا النوع من الاتصال في المجموعات التي لا تتعدى افرادا قلائل وهنا عملية الاتصال تكون اكثر تعقيدا من الثنائي.** |
| **3/الاتصال الجمعي** | **تنتقل الرسالة من شخص واحد الى عدد من الافراد كالماضرة او الخطبة .****ويتميز هذا النوع بالصيغه الرسمية والالتزام بقواعد ووضوح الصوت .** |
| **4/الاتصال الجماهيري** | **من خلال الوسائل الالكلترونية كالاذاعة والتلفاز والانترنت والصحف والمجلات والكتب****ويقصد بالرسالة الوصول الى عدد غير مدود من الناس وفرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة** |
| **5/الاتصال الثقافي** | **هي مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والرموز اللفظية وغير لفظية التي يشترك فيها مجموعة من الناس.** |

**س6/ مهارات الاتصال الفعال:**

1. **اعرف من جدوى عملية الاتصال ان يكون هناك هدف واضح ذو قيمة**
2. **اعرف ما ستتدث عنه بشكل واضح**
3. **صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين**
4. **لا تخف من قول انا لا اعرف**
5. **اختيار الوقت والمكان المناسب**

**س7/معوقات عملية الاتصال؟**

1. **التشويش أي ظروف المادية والنفسية المحطية بالموقف الاتصالي.**
2. **النواحي اللغوية مثل استخدام المصطلحات الخاصة بمهنة معينةاو الاختصارات**
3. **اختلاف العادات والتقاليد**
4. **اختلاف المستوى العلمي**
5. **سوء اختيار الزمان والمكان**

**س8/أنواع الاتصال ؟**

**1\*لفظي 2\*غير اللفظي**

**لفظي /هوجميع عمليات الاتصال التي تهدف الى نقل الأفكار والمعاني والمشاعر بين طرفين "المرسل والمستقبل" سواء بالكلمات المنطوقة ام المكتوبة**

**تابع لسوال 8/ هناك عدة أساليب للاتصال ومنها المهرات**

**\*مهارات الاتصال اللفظي الشفوي:**

**وهي الرسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل به شفاهه عن طريق الكلمة المنطوقة .,, مثل المقابلات الشخصية , والمكالمات الهاتفية.**

**\*مهاراة التحدث:**

**تعتبر هذه المهارة من المهارات اللازمة للإنسان في كل زمان ومكان**

**أهمية التحدث**

1. **التعبير عما في النفس او ما يشاهد الفرد**
2. **التعبير عن الأفكار وترتيبها وربطها مع بعضها البعض**
3. **تنمية الثقة بالنفس والقدرة على الطلاقة في التعبير**
4. **ممارسة التخيل والابتكار والتعبير عن الاحاسيس**

**س9/ متطلبات الحديث الفعال**

1. **الامام بالموضوع: شمولية الموضوع ومراعاة خصوصية المستقبل**
2. **الغرض من الحديث: اما يكون الاخبار , تقديم افكار**
3. **الاقناع : محاولة اقناع المستقبل تبني فكرة ما**
4. **الامتاع: تقديم ما يشعر المستقبل بالبهجة والسرور**
5. **استخدام الاسئلةفي التحدث: الخاصة والمفتوحة .**

**تابع سوال 9/ مؤشر تفاعل الجمهور مع الحديث**

|  |  |
| --- | --- |
| **مؤشر إيجابي**  | **مؤشر سلبي**  |
| **هز الراس بالموافقة (تأيد)** | **التململ والاكثار من الركة في المكان** |
| **ميل الرأس للأمام ( انتباه)** | **النظر الى الساعة** |
| **الاصبع على الخد أو جانب الرأس( تفكير وتأمل)** | **النظر في انحاء الغرفة او الى الخلف** |
| **النظر المستمر الى المتحدث( تركيز)** | **وضع اليدين خلف الرقبة اثناء الجلوس** |
| **ترديد الكلمات ( تفاعل)** | **التثاؤب** |
| **الكتابة وتسجل النقاط (اهتمام)** | **كثرة التهامس الجانبي** |
| **التفاعل مع الحديث من خلال التعبيرات الوجه ( تفاعل)** | **العبوس في الوجه ( عدم الارتيا لما يقوله المتحدث** |

**\*مهارة الاستماع/ لها دور كبير في تلقي الرسالة**

**مهارة الاستماع على أربعة مستويات**

* **السماع : مجرد استقبال الاذن لذبذبات صوتية من مصدر معين**
* **الاستماع:هو استقبال الصوت ووصوله الى الاذن بقصد وانتباه**
* **الانصات :استقبال الصوت ووصوله الى الاذن بقصد وانتباه وتركيز شديد من اجل هدف مرسوم.**
* **الاصغاء :التركيز التام والتفاعل بالمشاعر وهوافضل أنواع الاستماع.**

**\*معوقات الاستماع**

1. **سطحية الحديث**
2. **التشويش**
3. **عد الصبر**
4. **الميل للانتقاد**
5. **الشعور بالملل**

 **س10 / اللفظي الكتابي:**

**هو الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار عن طريق الكلمة المكتوبة مثل "الأنظمة والمنشورات والتقارير "**

**وتتميز الوسائل المكتوبة ب: 1- إمكانية حفظها والرجوع اليها**

**2- حماية المعلومات من التحريف**

 **3- قلة التكلفه**

**وعيوبها : البطء في إيصال المعلومة.**

**س11/ الخصائص الواجب توفرها في الرسالة الاتصالية المكتوبة" النصية"**

1. **وضوح الرسالة 2- شمولية الرسالة 3- دقة الرسالة 4- صحة المعلومات وسلامتها 5-ثقة الكاتب في محتوى الرسالة 6- لطف الرسالة.**

**\*مهارة القراءة / القراءة نشاط عقلي وبصري يهدف الى تكوين المعنى من الرموز المكتوبة وتعد وسيلة اتصال نطلع عليها من خلال الأفكار**

**س12/ النوع الثاني من أنواع الاتصال الغير لفظي؟**

**وهي الوسائل التي يتم فيها نقل المعلومات والمشاعر عن طريق الإشارات والايماءات والسلوك : تحريك العينين واليدين , تغيير ملامحه الوجه, طريقة الجلوس.."لغة الجسد"ويعتقد عملء النفس بان 60% من حالات التخاطب والتواصل بين الناس غير لفظية.**

**س13/مهارات الاتصال الشخصي التسع**

**1-اتصال العينين وهي المهارة الأكثر تاثيرا . وللاتصال بالعين ثلاث اثار**

* **الالفة**
* **التخويف: تنتجان عن النظر الى الشخص من 10 ثواني الى دقيقة**
* **المشاركة:تشكلاكثل من 90% من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل وتنتج من خمس الى عشر ثواني .**
1. **مهارة وضع والركة**
* **تقف منتصبا , القدرة على تصي الاتجاه , مراقبة الجزء الأسفل من الجسم**
1. **ملامح وتعبيرات الوجه**
2. **المبلبس والمظهر**
3. **الصوت والتنوع الصوتي**

**وهناك اربع مكونات لتكوين تعبيرك الصوتي:**

* **الاسترخاء , طريقة التنفس , الالقاء . تأكيد المقاطع.**
1. **اللغة غير المنطوقة**
2. **اشراك المستمع**
3. **استخدام المرح**
4. **الذات الطبيعية : بدون تصنع.**

**س14/ مفهوم الذات: مجموعة من الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرج عن نفسه .**

**س15/اهم أنواع الذات ؟**

1. **الذات المدرك : وهو عبارد عن ادراك الفرد لنفسه على قيقتها وواقعهاوليس كام يرغبها.**
2. **الذات الاجتماعي : وهو عبارة عن المدركات والتصورات المحددة للصورة التي يعتقد الفرد ان الاخرين يتصورونها ويتمثلها من خلال التفاعل الاجتماعي مع الاخرين**
3. **الذات المثالي: عبارة عن الالة التي يرغب الفرد ان يكون عليها في المستقبل.**

**س16/ اركان تطوير الذات ؟**

1. **وضوح الهدف 2-التكفيرفي هدفك 3- التفكير الإيجابي 4- التخطيط 5- التعليم 6- الصبر 7- المثابرة والإصرار**

**س17/طرق التعامل مع الذات ؟**

1. **بالحديث مع الذات :اما يكون حديث إيجابي او سلبي**
2. **مراجعة الذات :مراجعة الفرد ادءه ومواقفه وخططه من اجل تعديلها وتحسينها.**

**س18/هرم مايسلو للدوافع والحاجات :**

**نظرية مايسلو من اشهر نظريات التحفيز وتتكون :**

1. **الحاجات الفسيولوجية : وهي عبارة عن الاجات الأساسية لبقاء ياة الانسان وتمتاز انها فطرية**
2. **الحاجات الى الامن : تنحقيق الامن والطمأنينة**
3. **الحاجات الاجتماعية: الانسان بطبيعته اجتماعي ويرغب ان يكون محبوب**
4. **حاجات التقدير:الشعور بالثقه والصوله على التقدير والاحترام**
5. **الحاجة الى تحقيق الذات: تحقيق طموحات الفرد العليا**

 **الوحدة الثانية :**

**\*س1/ شرح نافذة جوهاري : والذي قسمالذات البشرية الى اربع مناطق أساسية:**

1. **المنطقة المكشوفة : وهي المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ويعرفها الاخرون**
2. **المنطقة العمياء : وهي المعلومات التي لايعرفها الفرد عن نفسه ويعرفهاالاخرون .**
3. **منطقة الاسرار : وهي المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ولا يعرفها الاخرون.**
4. **المنطقة المجهولة وهي المعلومات التي لا يعفها الفرد عن نفسه ولا يعرفها الاخرون.**

**س2/مفهوم الشخصية ؟ مجموعة من الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات الاجتماعية لفرد بعينه وتميزه عن غيره .**

**س3/سمات السلوك الإنساني وهذا التصنيف يحصر السمات:**

* **سمات بدنية : الجمال , القامة, الصوت**
* **سمات نفسية : الحالة المزاجية , الثبات والاستقرار الانفعالي وضبط النفس**
* **سمات اجتماعية: الحساسية للمشكلات , الاشتراك في النشاط.**

**س4/ وهناك مجموعة من المبادئ العامة التي تحكم تلك السمات والابعاد الشخصية وهي:**

1. **وجود الفروق الفردية بين الناس .**
2. **الثبات النسبي للسلوك الإنساني: يمكننا التنبؤ بما سيسل في المستقبل.**
3. **السلوك الإنساني قابل للتعديل والتغيير**

**س5/نماذج من النظريات المفسرة للشخصية الإنسانية؟**

1. **نظرية ابعاد الشخصية واهم عالم في ابعاد الشخصية :هانزايزيك"**

**ويمكن عرض ابعاد الشخصية الأساسية كما ددها ايزيك:**

* **بعد الانبساط\_ الانطواء**
* **بعد العصابية\_ الاتزان الوجداني**
* **بعد الذهابي\_السواء**
* **بعد الكذب والتجميل ( الوجاهة) الاجتماعي**
1. **نظرية العوامل الخمسة الكبرى للشخصية؟**
* **العصابية ومن سماتها /**

**القلق- الغضب-العدائية- الاكتئاب – الشعور بالذات –الاندفاع –الانعصاب**

* **الانبساطية ومن سماتها/**

**الدفء أو المودة –الاجتماعية- توكيد الذات-النشاط-البحث عن الاثارة – الانفعالاات الإيجابية**

* **الصفاوة ومن سماتها/**

**الخيال – ب الفن- الأفعال – الأفكار – القيم**

* **الطيبة ومن سماتها/**

**الثقة – الاستقامة- الايثار- القبول-التواضع-معتدل الرأي**

* **يقظة الضمير/**

**الكفاءة- منظم-ملتزم بالوجبات-ضيطالذات-التاني اوالروية**

**س6/ ماهو الذكاء الوجداني ؟ هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارت الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الاخرين.**

**س7/ ماهي صفات وخصائص الشخص الذي يتسم بالذكاء الوجداني؟**

1. **يتعاطف مع الاخرين خاصة في أوقات ضيقهم**
2. **يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم**
3. **يتكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية**
4. **يعبر عن المشاعر والاحاسيس الوجانية**
5. **يتفهم المشكلات بين الأشخاص ويحل الخلافات بينهم بيسر**

**س7/ هل الذكاء الوجداني يمكن تعلمه واكتسابه :**

**نعم لانه عباره مجموعة من الخصائص التي يمكن تعلمها والتدرب عليها**

**الوحدة الثالثة:**

**س1/تعريف السلوك الإنساني ؟ بانه كل الأفعال والنشاطات التي تصدرىعن الفرد سواء طانت ظاهرة ام غيرظاهرة.**

**س2/أنواع السلوك؟**

* **السلوك الاستجابي وهو السلوك الذي تتكم به المثيرات التي تسبقه وهوسلوك لا ارادي**
* **السلوك الاجرائي وهو السلوك الذي يتدد بفعل العوامل البيئية مثل العوامل الاقتصادية, والاجتماعية والدينية, والتربوية وهوسلوك ارادي**

**س2/خصائص السلوك ؟**

1. **القابلية لتنبؤ : ان سلوك الإنساني ليس له ظاهرة عفوية ولا يحدث نتيجة للصدفة بل انما يخضع لنظام معين ولذلك التنبؤ بسلوك الشخص بناء على معرفتنا السابقة بظروفة البيئة.**
2. **القابلي للضبط : هو تنظيم او إعادة التظيم الاداث البيئية التي تسبق السلوك او تحدث بعده .**
3. **القابلية للقياس: السلوك الإنساني معقد لان جزء منه ظاهر وقابل للملاظه والقياس والجزء الاخر غير ظاهر ولا يمكن قياسه بشكل مباشر**

**"أساليب مباشرة لقياس السلوك: الملاحظة , وقوائم التقدير والشطب**

**غير مباشرة :كاحتبارات الذكاء واختبارات الشخصبة."**

**س3/الابعاد الرئيسة للسلوك ؟**

1. **البعد البشري سلوك بشري صادر عنقوة عاقلةناشطة وفاعلة**
2. **البعد المكانييدث في مكان معين 3- البعد الزماني يحدث في وقت معين**
3. **البعد الأخلاقي يعتمد على القيم الأخلاقية في تعديل السلوك**
4. **البعد الاجتماعية يتاثر السلوك بالقيم الاجتماعية والعادات والتقاليد**

**س4/ مفهوم تعديل السلوك ؟ هو عملية تقوية السلوك المرغوب به من ناية واضعاف او إزالة السلوك غير مرغوب به.**

**س5/ الأهداف العامة لتعديل السلوك؟**

1. **مساعدة الفرد على تعلم سلوكيات جديدة غير موجودة لديه**
2. **مساعدة الفرد على زيادة السلوكيات المقبولة اجتماعيا**
3. **تعلم الفرد أسلوب ل المشكلات**
4. **مساعده الفرد على ان يتكيف مع محيطه**
5. **مساعده الفرد على التخلص من مشاعر القلق والإحباط**

**س6/ خطوات تعديل السلوك ؟**

**تدي السلوك – قياس السلوك –تحديد الظروف السابقة –تصميم الخطة الارشادية – تقويم فعالية الخطة وتلخيص النتائج.**

**س7/ خصائص استراتيجيات تعديل السلوك؟**

1. **ان تكون سهله التنفيذ 2- ان تتماشى مع خصائص المشكلة**

**3-ان تكون إنمائية (انتقائية ذات مرال) 4- ان تشجع تنمية مهارات الضبط الذاتي. 5- ان تستند على دراسات.**

**س8/ بعض الأساليب المستخدمة في تعديل السلوك العدواني:**

1. **التعزيز وهو اثابة الفرد على سلوكةالسوي بكلمةطيبة**
2. **المعززات الغذائية**
3. **المعززات المادية كالالعاب والقصص**
4. **المعززات الرمزية كالنجوم والنقاط**
5. **المعززات النشاطية السامح له بالقيام ببعض النشاطات**
6. **المعززات الاجتماعية الانتبه والثانء والتصفيق**

**س9/ العوامل التي تؤثر في فالية التعزيز :**

1. **فورية التعزيز " تقديمة بشكل مباشر"**
2. **ثبات التعزيز " يكون التعزيز على نحو منظم"**
3. **كمية التعزيز " كلما كانت كمية التعزيز أكبركانت فعالية التعزيز اكثر"**
4. **مستوى الحرماان- الاشباع " كلما كانت الفتره التي حرم فيها الفرد من المعززات طويله كان المعزز اكثر فعالية**
5. **درجة صعوبة السلوك "كلما ازدادت درجة التعقيد أصبحت الحاجةالى كمية تعزيز اكثر**
6. **التنويع"استخدام أنواع مختلفة من المعزز نفسه "**

**س10/ تعريف العقاب ؟ توقيف السلوك بعدة طرق .**

**س11/ تعريف الإطفاء ؟ هو التوقف عن الاستجابة نتيجة توقيف التدعيم.**

**س12/ تعريف التنفير؟ هو ربط الاستجابة بشيء منفر بهدف كف الاستجابة واطفائها.**

**س13/ التعاقد السلوكي هو ؟ احد الوسائل الفعالة التي نستطيع من خلالها استخدام التعزيز بشكل منظم بهدف تسهيل عملية التعلم.**

**س14/ الكرسي الخالي ؟.....**

**س15/مفهوم الرهاب الاجتماعية؟ هو حالة طبية مرضية مزعجة جدا تحدث في مايقارب من كل عشرة اشخاص تودي الى خوف شديد**

**س16/ الفرق بينالرهاب الاجتماعي والخوف:**

**ان هذا الخوف اكبر بكثير من الشعور العادي بالخجل او التوتر الذي يحدث عادة في التجمعات بل ان يعانون من الرهاب " الخوف" وقد يضطرون الى تجنب أي مناسبة اجتماعية حتى لا يتاثرون وتتدهور حالتهم.**

**س17/كيف يتكون الرهاب الاجتماعي ؟ يتكون اثناء فترة المراهقة وإذ لم يتم علاجه فقد يستمر.**

**س18/كيف تتغلب على الرهاب الاجتماعي؟**

1. **ادراك الامر مبكرا**
2. **يمكنك الاستفادة من البرامج النفسي**
3. **تعزيز الثقة بالنفس**
4. **تعلم مهارات التي تمنعك من الوقوع في الرج**
5. **مفتاح التغلب على الخجل الاجتماعي هو تطي الأفكار**

**س19/ تعريف التفكير الإيجابي؟ هو سلوك عقلي يقوم بترجمة الأفكار والكلمات ويجعلها قابله للنمو والتوسع وتقيقها بنجاح**

**س20/ تعريف التفكير السلبي ؟ هو التشاؤوم في رؤية الأشياء والمبالغة في تقييم المواقف .**

**س21/ طريق الوصول الى التفكير الإيجابي :**

1. **الثقة بالنفس 2- الاسترخاء والتامل والهدوء 3-تواجد في المجتمع وشارك 4-التمييز بين القيقة والخياال 5- احذر الغضب**

**س22/ أهم المميزات التفكير الإيجابي ؟**

1. **يرى في العمل متعه 2- يناقش بليونة وتغيير 3- يرتب الحلول ثم المشاكل**
2. **يتعلم من الاخريم ويشكرهم 5- لديه الحلام ليحققها.**

**س23/ الأساليب الأساسية الثلاثة للسلوك:**

1. **نمط السلوك السلبي :وهو يشير الى التررد والسلبية**
2. **نمط السلوك العدواني : وهذا يعني التصرف الانطباع بالفوقية وعدم الاحترام الاخرين**
3. **نمط السلوك الإيجابي الواثق: وهو تصرف فاعل ومباشر وصادق**

**س24/ ماهي المبادئ الخمسة للتغيير الناجح؟**

1. **الحماية : عادة م يكون التغير ملئ بالخوف**
2. **القابلية :**
3. **الاستئذان : لابد ان تأخذ الاذن من نفسك وممن حولك**
4. **التمرين**
5. **الدليل : لابد ان تكون هناك دلائل ومؤسرات ع التغير**

**س25/ اليات تغيير السلوك . كيف تغير سلوكك؟**

1. **اختيار الكلمات الإيجابية**
2. **لغو الإشارة ( اتصال غير لفظي)**
3. **إشارات التوقف والضوء الأخضر**
4. **توسيع مجال السلوك الإيجابي**

**س26/ يندرج تحت السلوك الإيجابي أربعة أنماط من السلوك وهي:**

1. **الأسلوب التأييدي : ويعبر هذا الأسلوب عن الود والاهتمام**
2. **الأسلوب التوجيهي : وهذا الأسلوب يتصف بالحزم واراز النتائج**
3. **الأسلوب التليلي : يهتم هذا الأسلوب بايصال الحقائق والمعلومات ويستخدم أسلوب غير مباشر**
4. **الأسلوب التعبيري وهذا الأسلوب يتصف بالفعالية والحيوية والتلقائية وأصحاب هذا الأسلوب يعبرون عن مشاعرهم بصراحة ومباشرة .**

**الوحدة الرابعة:**

**س1/ الصدقة من منظور علم النفس تؤدي الى وظيفتين:**

1. **هي خفض مشاعر الوحدة ودعم الشماعر الإيجابية السارة من خلال خمس اليات:1- المقارنة الاجتماعية , 2-الإفصاح عن الذات ,3-المساندة الاجتماعية , 4- المساندة في الميول والاهتمامات,5- المساندة المالية.**
2. **الاسهام في عمليات التنشئة الاجتماعية فالصدقة تيسر اكتساب عدد مهارات والقدرات والسمات الشخصية.**

**س2/ الفرق بين كل من الصديق , الزمالة , الصاحب:**

**الصديق : هو من يربطه بك علاقة متينة فهو من يصدقك القول والفعل.**

**الصاحب: هو من صحبك مؤقتا لامر عرضي كالسفر**

**الزمالة : وهي علاقة عادية عليها تحفظات وحدود في التعامل**

**س3/ الابعاد الشخصية النفسية الاجتماعية للصداقة (شروط الصداقة الناجحة)**

1. **المشاركة الوجدانية**
2. **التمييز بين الصداقة ومشروع العلاقة**
3. **المشاركة أساس الصداقة**
4. **الصداقة اشتراك وليس تطابق**
5. **الصداقة مفهوم بعدى وليس قبلي**
6. **الصداقة مفهوم كيفي وليس كمي**
7. **الصداقة مفهوم ندرة وليس كثرة**

**س4/ أساليب التواصل مع الاخرين :**

1. **الخطاب لغة هو مراجعة الكلام ويجيب عن كتابة الخطاب لابد ان يتوفر فيه :**
* **سرد اللموضوع , التوقيع , دمج المرفقات .**
1. **التقرير وهو من الأشياء الهامة التي يتناولها الانسان ويعرف بانه عرض كتابي او شفوي مركز لموضوع معين**
* **أهمية التقرير:**
* **تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المتاة**
* **تعرف الإدارة بكيفيه سير العمل**
* **تساعد الإدارة في إمكانية تسين العمل عما هو جاري حاليا**
* **تعتبر اداه هامه لتوجيه وتتبع بالضبط الخطة المحددة.**
* **أنواع التقارير؟**

**-من حيث الزمان دورية غير دورية , من حيث الهدف متابعة معلومات**

**من حيث الوظيفة مالية محاسبية, من حيث الجهه الموجه لها داخلية خارجية , من حيث الجهه المضمون او المتوى فنية مالية تقارير الفحص.**

**\* عناصر كتابة التقرير:**

**- كاتب التقرير , - قارئ التقرير , -المادة العلمية.**

**\* خطوات اعداد التقرير:**

**- اختيار موضوع – وضع الخط المناسبة – جمع الملعومات والبيانات – مراجعة المادة العلمية – تليل المادة العلمية- اخراج تقرير.**

1. **فن الالقاء: يساعد على زيادة القدرات الفظية**
2. **مهارة الحوار :يعتبر الحوار ظاهرة إنسانية عالمية وهي سنة الهية. ويعد مفهوم الحوار مايلي:**

**هوالنقاش الذي يقوم على أساس الأسئلة والاجوبة**

**معنى قطار الأفكار = تسلسل الأفكار**

1. **مهاراة الاقناع والتاثير :ويعرف بانه الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة لتاثيرعل اراء الاخرين.**

**س5/ الاستراتيجيات المختلفة للاقناع ؟**

1. **الاعتمتد على العاطفة او المنطق**
2. **الاعتماد على درجة من التخويف اوالترغيب**
3. **البدء بالاحتاجيات والاتجاهات**
4. **عرض وتحليل الآراء المتباينةللموضوع**
5. **اذكر واكثف نوع من الادله والبراهين**

**6 مهاراة التفويض : وهي على انه العملية التي تهدف الى تفويق بين مصالحطرفين.**

**س6/ خصائص عملية التفويض :**

* **التفاوض أداة لفض النزاع**
* **التفاوض عملية اجتماعية معقدة**
* **التفاوض عملية تتاثر بشخصية لمفاوضين**
* **التفاوض علم وفن في نفس الوقت**
* **يتاثر التفاوض باعتبارات عديدة مثل توقعات الخصم**

**7السيرة الذاتية : وهي وصف كتابي يقدم لغرض التعريف والتقديم على وظيفة**

**\*أهمية السيرة الذاتية : توفر فرصة للمقابلة للحصول على الوظيفة.**

**أجزاء السيرة الذاتية:**

1. **الملعومات الشخصية**
2. **المؤهلات العلمية**
3. **الخبرات العملية**
4. **الدورات التدريبية**
5. **أنشطة وخبرات إضافية**

**8/ المقابلة: بشكل عام هي محادثة ذات اهداف بين فردين او اكثر.**

**س7/ أنواع المقابلات ؟**

* **مقابلة إعلامية – التوظيف – التدريب – التقييم – النقل او الترقية- الاستشارات .**
* **س8/ أهمية المقابلة: - تقييم القدرات والمهرات .- ماطبقة الكفاءات الوظيفية – المفاضلة بين المتقدم**
* **س9/ مفهوم العمل التطوعي ؟**

**هو عمل غير ربحي**

**س10/اهداف العامة للتطوع:**

**تقليل وتخفيف المشكلات التي تواجه المجتمع**

**التطوع يكتمل به العجز عن المهنيين**

**تنمية رو المشاركة**

**الاسراء في التنمية**

**انغماس مواطني المجتمع من المتطوعين**

* **اهداف الخاصة للتطوع :**

**-اشباع المتطوع لاحساسه بالنجاح**

**-الحصول على مكانه افضل في المجتمع - تكوين صداقات وعلاقات**

**-الحاجه الى الانتماء - تقيق الذات**

**س11/ مفهوم الاتصال الالكتروني؟**

**هو الاتصال الذي يتم بغرض نقل المعلومات والأفكار**

**س12/ استخدامات النت؟**

1. **الاتصالات – البحث – النشر –المبيعات –الإعلانات**

**س13/ الحمايةمن المعلومات الضارة على شبكة النت في عدة مجالات ومنها:**

1. **المجال الاجتماعي: بكشف اسرار الناس وخصوصياتهم .**
2. **المجال الديني : الملعومات الخاطئة ويجيب التعامل معاها بحذر**
3. **المجال العقلي :**

**س14/ خصائص مدمني الانترنت ؟**

**يفضلون العزلة – لايشعرون بالقوت –يتشوقون لجلسة الانترنت**

**-يشعرون باضطراب عندما لا يستخمون النت –قليلون الظهور في المناسبات**

**س15/انتهاكات الانترنت تكون في : انتحال الشخصية- الاعتداء على الامن العام – النصب والاتيال – نشر الفيروسات**

**س16/مجالات العمل التطوعي :**

**1- المجال الاجتماعي << رعاية الايتام**

**2- المجال التعليمي << محو الأمية**

**3- المجال الديني << انشاء وترميم المساجد**

**4- المجال البيئي << الارشاد البيئي**

**5- المجال الصحي << انشاء وتيسيير العيادات الطبية الثابتة والمتنقة**

**س17/ أهداف العمل التطوعي:**

**1- تشجيع تبادل المعلومات والافكار والخبرات في كافة المجالات**

**2- تنمية عادات وقدرات عقلية ترتبط بكيفية التعامل مع مصادر المعلومات**

**3- تشجيع على احترام القوانين والقواعد والتحلي بالامانة العملية**

**4- تنمية القدرة على الاتصال مع الاخرين والحصول على معلومات مصادرها مختلفة .**

**س18 / على مستخدم الانترنت ان يتجنب ما يلي :**

**1- ارسال رسائل تهديد وغيرها**

**2- استعمال البريد الالكتروني لإرسال رسائل سيئة**

**3- الإطلاع على كلمة السر للزميل**

**4- تضييع الوقت في أمور غير مفيدة 5- الدخول الى مواقع غير ملائمة ومخلة في الأداب ...**

 **(( شهد عسيري لا تنسوني من دعواتكم ...**