

## مهارات اتصال

الوحدة الأولى:

مفهوم المهارة:

- في اللغة: الحذق والإتقان.
- في الاصطلاح: القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان.

مراحل اكتساب المهارة:

### 1. مرحلة اللاوعي واللامهارة:

- لا يعلم المرء شيئاً عن المهارة ولا يفكر فيها أو يشعر بالحاجة إليها.
- لا بد من وجود دافع أو حافز.

### 2. مرحلة الوعي واللامهارة:

- ينتبه المرء لأهمية المهارة.
- تنتشأ عنده الرغبة في اكتساب المهارة.

### 3. مرحلة الوعي والمهارة:

- يتعلم فيها المهارة ويتدرب عليها وتتطلب منه جهداً لإتقانها.

### 4. مرحلة اللاوعي والمهارة:

- يصبح متقناً للمهارة من غير جهد

إن الرغبة في التعلم هي أول المحركات إلى اكتساب المهارة وتنتشأ من إدراك الحاجة إلى المهارة والوعي بأهمية تعلمها وما يترتب على الجهل بها من العواقب.

تأتي المعرفة والتعلم من أجل اكتسابها والعمل بها ثم يصبح بالتدرج عادة وعمل من الاعمال التي يقول بها بلا وعي.

- غياب واحد من هذه الثلاثة (الرغبة، المعرفة والممارسة) يؤثر في اكتساب المهارة.

**مفهوم الاتصال:** تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

**عناصر الاتصال:**

1. **المرسل:** هو الذي يبدا الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالة يعدها.
  - المصدر: المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومة.
  - القائم بالاتصال: الأفكار والمعلومات والآراء ليست له بل لغيره وإنما أعادها فقط.
2. **الرسالة:** المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات ومشاعر يعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية.
3. **الوسيلة أو القناة:** هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
  - تختلف في خصائصها وإمكاناتها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارها والمسافة بين المرسل والمستقبل.
  - كلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس.
4. **المستقبل:** أهم طرف في الاتصال لأنه المعنى في رسائلنا.
  - يقوم بتنقية وتنقيح الرسالة على حسب سماته النفسية والاجتماعية.
5. **رجع الصدى أو التغذية الراجعة:** ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها.
  - رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما ارسله المرسل.
  - مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل.

يتوقع المرسل رد فعل واستجابة ترجع اليه في صورة تعبيرات غير لفظية من إيماءات الوجه والإشارات.

## أنواع رجح الصدى:

- **معييار اتجاه رجح الصدى:**
  1. **إيجابي:** يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة.
  2. **سلبي:** يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية.
- **معييار توقيت تلقي رجح الصدى:**
  1. **فوري:** حيث تتطلب المحادثة الاستماع والجواب.
  2. **مؤجل:** يتأخر وصوله إلى المرسل.

## أهمية الاتصال:

- **المستوى الفرد:**
  1. إشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية.
  2. تجنب المرء العزلة ويكوّن علاقات اجتماعية.
  3. فهم الأحداث والتزود بالمعلومات واتخاذ القرارات.
- **أهمية مجتمعية:**
  1. أساس قيام المجتمع والتكيف الاجتماعي.
  2. تعداد الوظائف واكتساب خصائص المجتمع.

## أنواع الاتصال:

1. **اللغة المستعملة:**
  - **اتصال لفظي:** باستعمال الكلمات المنطوقة والمكتوبة.
  - **اتصال غير لفظي:** باستعمال تعابير الوجه والإشارات ولغة الجسد.
2. **البعد الزمني:**
  - **اتصال فوري أو متزامن:** يتحدث الشخص إلى آخر بطريقة مباشرة.
  - **اتصال غير متزامن:** يكون هناك فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها.
3. **رسميته:**
  - **اتصال رسمي:** داخل بيئة العمل.
  - **اتصال غير رسمي:** بين الأصدقاء وافراد الاسرة.

## هناك تصنيفات أخرى كثيرة أهمها:

1. **اتصال ذاتي:** اتصال عقلي داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه.
2. **اتصال شخصي:** الاتصال وجها لوجه وهو شائع في مواقف الحياة ويكون الحوار بين شخصين.
3. **اتصال جمعي:** يحدث بين مجموعة من الأشخاص كالمحاضرات الجامعية.
4. **اتصال جماهيري:** اتصال بمجموعة من الجماهير كالاتصال من خلال التلفزيون.

## سمات الاتصال:

1. **الاتصال عملية دائمة ومستمرة:**
  - دائمة الحدوث فالإنسان يقضي يومه متحدثا ومستمعا وقارئا.
  - الصمت قد يعد نوعا من الاتصال.
2. **الاتصال ينتشر في الزمان والمكان:** يجده في كل مكان ولحظة من حياته.
3. **الاتصال عملية تفاعلية:** كلما زادت التفاعلية زادت فاعلية الاتصال.
4. **الاتصال يتسم بالتغير والتجدد:**
  - هو عملية دائرية تضم طرفيه.
  - يتجدد مع تطور حياة الإنسان.

## آلية (ميكانيكية) العملية الاتصالية:

- تنشأ الرسالة الاتصالية من معنى يدور في ذهن المرسل ويهدف لترجمته بصورة فعالة حتى يصل كما هو إلى ذهن المستقبل.
- يحول المرسل المعنى من خلال ترجمته إلى شفرة اتصالية تسمى الرسالة.
- تصل بشكل مؤثر يختار لحملها وسيلة ملائمة.
- يتلقى المستقبل الرسالة ويقوم بدورة فك التشفير لينتج عن ذلك معنى مفهوم وليس بالضرورة أن يتطابق مع المعنى المقصود.
- التأكد من وصول الرسالة بشكل جيد من خلال تأمل التغذية الراجعة من المستقبل.

**الاتصال فعالاً ومؤثراً:** عندما تتطابق جودة وكفاءة عملية الاتصال بشكل كبير المعنى المفهوم لدى المستقبل مع المعنى المقصود من الرسالة.

## معوقات الاتصال:

1. **ضعف الخبرة المشتركة:** اختلاف بينهم في اللغة أو مستوى التعليم والعادات والخبرة في الحياة
2. **التشويش:** عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب قد يكون مرادها إلى طريقة الغرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ والطبيعة.  
**أنواع التشويش:**
  - **التشويش المادي:** الأشياء المادية في بيئة الاتصال كصوت طائرة تمر ورنين الجوال ووجود ضوضاء.
  - **التشويش الدلالي:** غموض الكلمات أو عدم وضوح دلالتها لدى المستقبل.
3. **عوائق لدى المرسل أو المستقبل:**
  - **المرسل:** تجاوز حدود الأدب في الرسالة أو يجعل فيها ما ينفز المستقبل أو أن يفرض فعم المستقبل دون توضيح الرسالة.
  - **المستقبل:** الحالة النفسية تعوقه عن الفهم كأن يكون غاضباً أو عطشاناً أو في ذهنه تصور سابق يمنعه من الفهم.
4. **الوسيلة غير الملائمة:** كاستعمال وسيلة ضعيفة التأثير في الجمهور أو وسيلة غير رسمية مع جهة رسمية.

بالتوفيق 😊

## مهارات اتصال

### الوحدة الثانية:

**مفهوم الذات:** مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه أو هي الشخصية كما يراها صاحبها وقيمها.

### أقسام ذات:

1. **الذات الحقيقية:** الصورة الحقيقة التي يرى الفرد بها نفسه وقد تتعرض للمغالاة والجفاء.
2. **الذات العامة:** الذاتي التي نسمح للآخرين بمعرفتها عنا ولا تعبر عن الذات الحقيقية.
3. **الذات المثالية:** الذات التي يتصور الفرد مستقبله عليها.

**مفهوم الاتصال مع الذات:** اتصال يحدث داخل الفرد حينما يتحدث المرء مع نفسه ويتضمن أفكاره وتجاربه ومداركه والأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك وتقييم الأحداث.

### أهمية الاتصال مع الذات:

1. **يؤثر في تكوين شخصية الفرد:** فجزء كبير من مشاعرنا في الحياة نتيجة لاتصالنا بذواتنا وحديثنا إليها.
2. **يؤثر في أداء الفرد:** فالتفكير السلبي يقود للسلوك السلبي والايجابي للإيجابي.
3. **يؤثر في اتصال الفرد بالآخرين:** إن فشل الفرد يعود بشكل كبير إلى انخفاض في احترام الفرد لذاته ورؤيته لنفسه.
4. **المرتكز الأساسي لعملية الاختيار واتخاذ قرار:** الفعل وتوجيه الذات هو جودة اتصال الفرد بذاته.

### طرق الاتصال مع الذات:

1. **الحديث مع الذات:** قد يكون إيجابيا يعود بالفائدة أو سلبيا يؤثر سلبا على أداء الفرد.
2. **مراجعة الذات:** مراجعة أدائه ومواقفه وخطئه من أجل تعديلها أو الإحجام عنها. وتأخذ عدة أشكال:
- **لوم الذات:** تأنيب الذات بشكل متكرر وهذا التأنيب يترك أثرا سلبيا في نفس الفرد.
- **نقد الذات:** الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد أثناء وبعد القيام بعمل معين.
3. **تعزيز الذات:** تحفيز الفرد لذاته للقيام بعمل معين والاستمرار فيه.

### الخطوات الخمس للاتصال الذاتي والفعال:

#### 1. اكتشاف الذات:

- **الذات المكشوفة:** كل التصرفات والسلوكيات التي ندركها ويدركها الآخرون عنا وهي الذات الواعية.
- **الذات المخفية:** أسرار الذات وهي أشياء معروفة لذات الإنسان ولكنها غير معروفة للآخرين وهي تمثل أسرار الإنسان.
- **الذات العمياء:** الأشياء التي يعرفها الغير عنا ممن يخاطبونا ويلتقون بنا ولكننا لا نعرفها أو غير مدركين لها.
- **الذات المجهولة:** تتكون من سمات وقدرات وأحلام لا ندركها ولا يدركها الآخرون والسبب في جهلنا بها هو أننا لم نتعرض لمواقف تسمح لنا باكتشافها ولا للآخرين.

#### نجاح الفرد يعتمد على توسيع مساحة الذات المكشوفة على حساب الذوات الأخرى:

- **التأمل الذاتي:** يوسع من درجة فهمه لها وللقرارات التي تميل إليها.
- **استطلاع رأي الآخرين:** السؤال المباشر لمن نجزم برغبتهم في نجاحنا وبالأدوات الاستطلاعية كاستبيانات التقييم ورصد الملاحظات.
- **الاختبارات الشخصية:** تكشف ما لا ندركه نحن ولا الآخرون مثل اختبارات الذكاء واختبارات الميول والسمات.

2. **تقدير الذات:** هو تقييم المرء الكلي لذاته بطريقة إيجابية أو سلبية وهو الشعور بكفاءة الذات وقسمتها. مكونات تقدير الذات:

- **الكفاءة الذاتية:** الثقة بالنفس وإيمان المرء بقدراته على التكيف وتجاوز تحديات الحياة.
- **قيمة الذات:** القبول غير المشروط للذات والشعور بالأهلية للحياة والسعادة.

### سمات الأشخاص ذوي التقدير المرتفع للذات:

- الإيجابية والتفاؤل.
- الحماس وقوة العزيمة.
- الصراحة وقوة التعبير.
- تكوين علاقات اجتماعية جيدة.
- راغبون في تطوير ذواتهم.

3. **توجيه الذات:** القدرة على تنظيم وتكييف السلوك على متطلبات موقف ما لتحقيق الأهداف والقيم الشخصية المختارة.

### نظرية هولاند:

يمكن تصنيف الأفراد على أساس مقدرة تشابه سماتهم الشخصية إلى عدة أنماط كما أنه يمكن تصنيف البيئات على أساس تشابه البيئات مع بعضها البعض.

#### • النمط الواقعي:

- يتعاملون مع البيئة بطريقة موضوعية أو ملموسة أو محسوسة.
- لا يحبون الأنشطة والأهداف التي تتطلب الذاتية أو تتطلب استخدام المهارات الاجتماعية أو الذكاء أو القدرات الفنية.
- يفضلون المهن الزراعية والتقنية والهندسية والميكانيكية.
- يحبون الأنشطة التي تتطلب مهارات حركية أو استخدام آلات وأجهزة وأدوات.

#### • النمط العقلي أو الفكري:

- استخدام الذكاء والتفكير المجرد واستخدام الأفكار والكلمات والرموز.
- يفضلون مهن علمية، مهام نظرية، قراءة، جبر، لغات أجنبية، أشياء إبداعية مثل الأدب والشعر.
- يحاولون تجنب المواقف الاجتماعية.

#### • النمط الفني:

- يتفاعلون مع البيئة عن طريق الخلق والإبداع الفني ويعتمدون على انطباعاتهم وتخيلاتهم الذاتية.
- يفضلون المهن الموسيقية، الأدبية، الثقافية، الدراماتية والأنشطة الشبيهة بها التي تتطلب إبداع.

#### • النمط الاجتماعي:

- استخدام مهارات التعامل مع الآخرين.
- معروفون بمهاراتهم الاجتماعية.
- يفضلون الوظائف التربوية والعلاجية والدينية.
- يفضلون الأنشطة الدينية والحكومية والخدمات الاجتماعية والقراءة والاهتمام بالمشاكل الاجتماعية.
- الابتعاد عن المهارات الجسمية أو المشاكل العقلية المعقدة.

#### • النمط المغامر:

- ممارسة أنشطة تسمح له بالتعبير عن المغامرة والسيطرة والحماس والاندفاعية.
- يفضلون مهن فيها بيع وإشراف وقيادة.
- تشبع حاجتهم للسيطرة والحصول على الاعتراف.

#### • النمط التقليدي:

- اختبار الأنشطة التي تؤدي إلى الاستحسان الاجتماعي.
- طريقتهم في التعامل مع المواقف روتينية وتقليدية وصحيحة ليس فيها أصالة.
- يعطون انطباع حسن بكونهم مرتبين، اجتماعيين ومحافظين.
- يفضلون المهام والوظائف الواضحة التي ليس فيها غموض.

#### 4. إدارة الذات:

- اكتشاف الذات وفهمها.
- إدارتها بكفاءة ومن ثم تطويرها وتنميتها.
- يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وكذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف.
- إدارة الوقت وتعديل السلوك بما يجعله يؤدي بكفاءة وفعالية.
- هي المدخل الرئيسي للتغيير، يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية وفعالة بما يبسر له عملية إدارة الآخرين وقيادتهم.

#### 5. تطوير الذات: تحسين الذات وتطويرها وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة.

يجب أن يتخذ الفرد عدة إجراءات ومن أهمها:

1. **قبول الذات:** من المهم أن يستفيد الشخص من قدراته وأن يتجنب المقارنات السلبية مع غيره والتي قد تقلل من تقديره لذاته فيركز على الجوانب الإيجابية وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة.

#### 2. إدراك جوانب القصور وتحويل الجوانب السلبية إلى إيجابية:

- ينظر الشخص إلى ذاته نظرة متزنة فيدرك جوانب الضعف فيها أو أوجه القصور.
- من المهم أن يقبل الشخص بوجود جوانب قصور في ذاته.
- لا يتوقع أبدا أن يكون إنسانا مثاليا فليس في الحياة شيء كامل أو مثالي.
- من يسعى لتطوير ذاته يحاول أن يغير من الجوانب السلبية في ذاته أو على الأقل يخفف من حدتها.

#### 3. تجنب تحقير الذات:

- ينتج من الفشل في تحقيق هدف مهم من الأهداف التي يضعها الشخص لذاته أو حتى من مجرد انتقاد الآخرين له أو عدم تقبلهم له.
- من المهم أن يحاول الشخص التخلص من كل المشاعر السلبية التي تحط من ذاته أو تحقرها.

4. **الثقة بالنفس:** تعني الإحساس والشعور بالقوة والقدرة والجرأة في إنجاز الأعمال المطلوبة. على من يسعى لتطوير ذاته أن يثق في الله ثم في نفسه وقدراته فمن خلال ذلك يستطيع تخطي التحديات التي تواجهه في الحياة.

بالتوفيق 😊

## مهارات اتصال

### الوحدة الثالثة:

### مهارات الاستقبال:

**أولاً/ الإنصات:** يعتمد الاتصال بصورة أساسية على مهارة الإنصات.

المهارة التي يفقد الكثير منا التعامل معها بحرفية.

الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية على حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته ولكنه يتعلم الإنصات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب.

### أهمية الإنصات:

- من أهم مقومات التعلم.
- من الأولويات التي يحرص عليها الموظف الناجح.
- يستغرق الإنصات أكثر وقت الإنسان الاتصالي.
- يعين الإنصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة.
- بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الإنصات للطرف الآخر.

### مفهوم الإنصات:

هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية مع إدراك المعاني والخلوص إلى مواد المتحدث والاستجابة الملائمة لرسالته.

### المهارات المطلوبة للإنصات:

1. **الاستعداد:** قبل أن تبدأ الإنصات تهباً بما يلي:
  - توقف عن الحديث.
  - تخلص من كل معوقات الإنصات.
  - أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية كالنظر إلى المتحدث.
2. **الانتباه:** هو لب الإنصات والإيقان.
  - استمع لكل كلمة.
  - دون ملاحظتك.
  - احتفظ بذهنك حاضراً.
  - لا تقاطع المتحدث.
  - احذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو دفعه إلى إنهاء الحديث ومنها: الضجر واستعمال عبارات محبطة والإيحاء غير اللفظي.
3. **التفسير:** بعد استماعك للرسالة حلل ما سمعت وفسر مضمونها واجتهد في فهم المعنى الذي أراد المتحدث إيصاله.
4. **التقويم:** كَوْن رأيك وانطباعك عن الرسالة.
5. **الاستجابة:**

### أثناء الحديث:

- هز الرأس والإيماء وهو علامة على الاهتمام والمتابعة.
- الصمت والنظر للمتحدث.
- الملاحظة العابرة مثل نعم، صحيح هكذا، حقا.
- عكس الصورة مثل أن تقول اشعر بكلامك كذا وكذا.
- إعادة الصياغة مثل أن تقول أنت ذكرت.
- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة.

### بعد الحديث:

- أشكره.
- لخص له الرسالة.

### معوقات الإنصات:

1. **العوائق الذهنية:**  
التفكير في غير الرسالة التي تستمع إليها وانشغال الذهن لمواضيع أخرى.
2. **الانطباع والحكم السابق.**
3. **الحالات النفسية:**  
كالقلق والضغط والإجهاد.
4. **المشوشات البينية:**  
كالضوضاء في المكان أو كثرة مثيرات الانتباه فيه.
5. **انتقائية المستمع:**  
يميل الشخص إلى انتقاء ما يريد سماعه مما يجعله غير منصت لكامل الرسالة.

### ثانياً/ القراءة:

يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسيين: الكتابة لإرسال المكتوب والقراءة لاستقبال المكتوب.

**القراءة:** هي مهارة من مهارات الاتصال ووسيلة من وسائل التعلم وتحصيل المعرفة

ازدادت الرسائل المكتوبة مع ثروة الإنترنت فتولدت مهارات جديدة في القراءة وهي:

القراءة السريعة، القراءة التحليلية، القراءة النقدية والقدرة على استخلاص الرسالة المتضمنة بين سطور المكتوب.

### كيف تتم عملية القراءة؟

- **في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر:** المعنى الذهني، اللفظ الذي يؤديه، الرمز المكتوب.
- **تتم القراءة على ثلاث مراحل:** مرور العين على النص المكتوب، تفسير الكتابة، استنتاج المعاني.

### سمات القراءة:

1. **أنها تتيح العناية بتحليل الرسالة:**
  - بإعادة النظر والتأمل في النص المكتوب كله.
  - تحليله من غير أن تهمل منه كلمة.
2. **أن المادة المقروءة مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الصوتي:**
  - فهي محكومة بدقة الكلمات وبلاغتها ووضوح معانيها.
  - مجردة من مؤثرات الصوت والأداء الذي قد يوجه التأثير في الاتصال الصوتي.
3. **ثبات الرسالة:**
  - يمكن الرجوع إليها في كل وقت.
  - يمكن تأجيل الاطلاع عليها إلى الوقت الأنسب.
4. **أنها تحتاج إلى تعلم:**
  - أنها بحاجة إلى تعلم كيفية القراءة.

### أساليب القراءة:

1. **وفقا للهدف من القراءة:**
  - **القراءة الاستكشافية:**
    - طلب معلومات يريد القارئ، غالبا يستعمل في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات.
    - معرفة طريقة عرض المحتوى وطريقة الصف وتنسيق الإخراج وأساليب عرض المعلومات في الكتاب.
    - الوصول الى الهدف وتوفير الكثير من الوقت

### ○ القراءة التصفحية:

- للحصول على الصور أو الفكرة العامة للنص
- قراءة مقدمة النص: نبذة عن الموضوع
- قراءة الفهرس: للاطلاع ومعرفة موضوع الكتاب الرئيسي
- قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول: من أجل تكوين رأي عن المكتوب
- بعض الكتاب يضع ملخصا عاما في خاتمته والاطلاع عليها مفيد جدا

### ○ القراءة الدراسية:

- فهم محتوى الكتاب واستيعابه

### الخطوات الخمس للقراءة الدراسية:

1. الاستطلاع: المرور بالمادة العلمية لتصويرها بطريقة التصفح.
2. اسأل: ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.
3. اقرأ: ابحث عن إجابة لأسئلتك ولخص ما قرأته بأسلوبك.
4. استذكر: تذكر أسئلتك والإجابات التي حصلت عليها.
5. راجع: خطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة والمراجعة ولها نوعين: المراجعة الفورية: بعد الانتهاء من القراءة مباشرة المراجعة الدورية لشحذ الذهن وترسيخ المعلومات فيه (بعد كل وحدة مثلا)

### ○ القراءة النقدية:

- قراءة واعية تحلل عمل الكاتب وتحكم على أفكاره والاستنتاجات والأدلة توافق المعلومات وصحتها
- تحتاج إلى معرفة واسعة بموضوع الكتاب
- القدرة على فهم النص وتحليله
- التركيز أثناء القراءة
- استخلاص المعلومات وتلخيصها
- التحكم برأي الكاتب
- ينبغي على القارئ معرفة اتجاهات الكاتب وخلفياته والمصادر التي اعتمد عليها والمنهج الذي يسير عليه

### 2. وفقا لسرعة القراءة:

#### ○ القراءة السريعة:

- تختلف سرعة القراءة ونسبة الاستيعاب من شخص لآخر حسب التدريب والخبرة والممارسة
- لا تستعمل لمعرفة التفاصيل الدقيقة
- مفيدة في فهم السياق العام وتسلسل النص والمعنى الإجمالي له

#### ○ القراءة المتأنية:

- قراءة واعية تتسم بالتؤدة والأناة وإعمال العقل
- يتمكن القارئ من فهم واستيعاب المادة المقروءة

### 3. وفقا لاستعمال الصوت:

#### ○ القراءة الصامتة:

- بدون إصدار صوت بل بمرور العين على النص
- بهدف الفهم واستيعاب المعنى والموضوع

#### ○ القراءة الجهرية:

- بصوت مسموع
- التدرب على النطق الصحيح واستقامة اللغة
- افهام الآخرين ونقل المعنى الذي تقرأه إلى الغير
- يساعد في عملية الالقاء والتدرب لمواجهة الجمهور

## العوامل المؤثرة في فهم واستيعاب القراءة:

1. **لغة المادة المقروءة:**  
مكتوبة بلغة سهلة واضحة أو صعبة لا يفهمها أو ضعيفة غير مترابطة ويصعب فهمها وقد تستعمل فيها مصطلحات ورموز ينبغي الكشف عنها في المعاجم.
2. **الغرض من القراءة:**
  - قراءة للمتعة: كقراءة الروايات والقصص.
  - القراءة من أجل الحصول على معلومة محددة: ويحسن في هذا النوع استعمال القراءة السريعة
  - قراءة الفهم والاستيعاب: يقرأ فيها بعناية ومراجعة
  - القراءة النقدية: تأمل مع تحليل
3. **الحالة التعليمية والثقافية للقارئ:**  
كلما زاد علم القارئ واتسع ثقافته، زادت ثروته اللغوية، كلما كانت مهاراته في القراءة وتحليلي ما يقرأ أعظم
4. **الحالة النفسية للقارئ:**
5. **يحتاج القارئ إلى نشاط الذهن وحضور العقل**
6. **البيئة:**  
القراءة تحتاج إلى هدوء وراحة كما يؤثر فيها نوع المادة التي كتب عليها المقروء من حيث جودة وضوح خطه

## مشتتات الانتباه في القراءة:

- **مشتتات تتعلق بمحيط القراءة:**  
الضجيج في مكان القراءة والجلوس على هيئة غير مريحة  
يكون الورق غير جيد والطابعة غير مريحة
- **مشتتات شخصية:**  
المتعلقة بنفسية القارئ أو ذهنه كأن يسرح بفكره أثناء القراءة أو يكون منشغل البال

## القراءة والمحتوى الإلكتروني:

- **مواقع الانترنت:** كالصحف الإلكترونية والمواقع الإخبارية والمدونات الشخصية ومراكز البحوث والدراسات.
- **الكتب الإلكترونية:** أصبح هناك تطبيقات خاصة لتوفير الكتب الإلكترونية مدفوعة يمكن شراءها عبر الانترنت مجانية ترفع في المواقع المهمة بتوفير الكتب
- **مواقع التواصل الاجتماعي:** من أشهر المواقع التي تسمح بمشاركة المحتوى النصي فيسبوك وتويتر والأخير لا يسمح بتدوين أكثر من 140 حرف
- **الرسائل النصية الهاتفية أو في الأجهزة الذكية:** شاركت بعض تطبيقات الأجهزة الذكية في تحويل محتوى الرسائل النصية إلى محتوى كبير وضخم وهائل يتداوله المستخدمون ومن أشهرها واتس أب
- **البريد الإلكتروني:** خدمة تبادل الرسائل كمحتوى إلكتروني من مستخدم لآخر

## كيف نتعامل مع المحتوى الإلكتروني:

- **الجانب القيمي:**
  - تأكد من صحة المعلومات وسلامة النصوص.
  - اختر من الرسائل التي تقرأها وتكون ذات هدف يعود على الفرد بفائدة.
  - لا تنقل المحتوى التي يتعرض للآخرين ويتعدى على نواتهم.
  - لا تستعجل بنقل الإشاعات حتى تتأكد من صحتها.
  - احذر من أن تكون من عوامل الهدم وتنقل معلومات متداولة تمس أمن الوطن.
  - ما تنقله وتختاره يعبر عن شخصيتك.

### • الجانب الفني:

- طبيعة الصفحة الإلكترونية من حيث استعراض الصفحات والتحكم بالخطوط والأحجام والتنسيق.
- طول النظر إلى الشاشة يضر بالعين.

### • للقراءة الإلكترونية الفعالة ينصح لما يلي:

- استخدم طريقة عرض القراءة التي توفرها المتصفحات ومعالجة النصوص لرؤية أشمل.
- استخدم خط يتناسب مع عرض أكبر قدر من الصفحة دون إزعاج للبصر.
- تستخدم القراءة التصفحية لمعرفة الكاتب وموضوع ومحتوى الكتاب.
- في البريد الإلكتروني افرز بريدك مستخدماً عنوان الرسالة والكاتب لتحديد أولويات القراءة وألويات الرد.
- نعلم مصطلحات الإنترنت واختصاراته.
- استخدم شاشة بإشعاع ملائم للعين.
- ابعد النظر عن الشاشة كل 15 دقيقة حتى لا تصاب العين بالإعياء.

بالتوفيق 😊

## مهارات اتصال

### الوحدة الرابعة:

**الاتصال اللفظي المنطوق:** هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى أكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال.

### مميزات الاتصال اللفظي المنطوق:

1. وسيلة شائعة في التواصل لسهولة وسرعته.
2. التوافق في اللغة شرط أساسي لحدوثه.
- تعريف اللغة:** مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين ولها دلالات محددة. إذا اختلفت اللغة بين شخصين فلن يتمكن من الاتصال اللفظي لأن كلا منهما يقول مالا يفهمه الآخر.
3. يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث.
4. إذا لم تجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي تريد إيصاله ستجد نفسك عاجز عن إيصال ما تريد. كلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة تمكنت من استعمال كلمات مناسبة ومؤثرة تزيد من تأثير اتصالك وقدرتك على الإقناع. يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية.
4. العوامل غير اللفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وتأثر.

### التحدث والإلقاء:

- القدرة على توظيف اللغة والالفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير عن المشاعر والأفكار.
- الإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات.
  - اكتساب هذه المهارة يحتاج إلى بعض المعلومات والتدريبات العملية مع الاستمرار في الممارسة والتطبيق حتى تصل لمرحلة الإتقان مع أهمية السير على خطى علمية صحيحة حتى لا تحدث ردة فعل عكسية للمتدرب.

### مهارات التحدث والإلقاء:

1. **التهينة النفسية والتخلص من الرسائل السلبية الداخلية.**
2. **صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث:** فالاستعداد هو أبسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثيراً.
3. **المظهر اللائق:** نعني به مهارة القيادة الشخصية حيث يجب أن تكون الملابس نظيفة ومتناسقة ومناسبة للموقف.
4. **حالة الوقوف:**
  - يجب أن يقف المتحدث على كلتا قدميه على شكل رقم 11.
  - حيث يكون اتجاه القدمين للأمام ومبعدا إحداهما عن الأخرى.
  - أن تكون الوقفة مستقيمة ومنتصبة لأنها تزيد في قوة الثقة بالنفس وتساعد على التنفس بشكل جيد.
5. **انشرح الوجه (البشاشة):** فالابتسامة هي سر النجاح ومفتاح الاتصال وتعطي رسالة للحضور بأنك سعيد وواثق من نفسك وتؤدي إلى كسب ثقتهم بك.
6. **الاتصال البصري:**
  - الاتصال البصري يزيد من قوة للثقة بالنفس ويفتح باب التواصل المباشر مع الحضور.
  - احرص على عدم النظر بعيداً عن المتحدث أو القيام بحركات فجائية أو التلفت أثناء الحديث لأنها توحى بعد المبالاة بمن تحدث إليه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه.
  - التواصل بالعينين يزيد من اقتناع المستمعين.
7. **اللغة المستخدمة:**
  - تحتاج إلى اهتمام كبير فلا بد أن تكون مفعمة بالحيوية.
  - التحدث يكون بصوت واضح متدفق وودي وباستخدام كلمات حيوية وممتعة تجذب الآخرين.
8. **انتقائية الالفاظ وحسن تقديمها:**
  - الالفاظ المستخدمة في التحدث يتم تقديمها بصورة تكون مخارج الحروف فيها واضحة.
  - يختار المتحدث المفردات بعناية فتكون مهذبة ولبقة.
  - استخدام الأسماء والالقب المحببة للآخرين أثناء التحدث معهم.

## 9. تنوع الأداء الصوتي:

- الصوت من أهم أدوات المتحدث.
- فن الالقاء: هو فن نطق الكلام على صورة توضح ألفاظه ومعانيه.
- توضيح المعنى: هو أن يأتي المتحدث بالغمزة الصوتية التي تناسب المعنى حتى يبدو واضحًا.

### من مهارات توظيف الصوت:

- **مستوى الصوت:**
  - حيث لا يكون مرتفعًا أكثر من اللازم ولا منخفضًا يصعب سماعه
  - يجب تنوع الأداء الصوتي بين الرفع أحيانًا والخفض أحيانًا.
- **معدل الإيقاع:**
  - لا يكون سريعًا نخلًا ولا بطيئًا مملًا.
  - يجب تنوع الأداء الصوتي بين السرعة أحيانًا وبين البطء.
- **تنوع نبرة الصوت:** لا يكون نطق جميع الجمل بنغمة وحدة، فنطق الجمل الاستفهامية أو الأبيات الشعرية يختلف عن نطق الجمل العادية.
- **استعمال التشديد:** الضغط على بعض الكلمات لبيان أهميتها.
- **توظيف الوقفات:**
  - لا بد من مراعات التوقف في الحديث عن مواضع مناسبة للحفاظ على ترابط الأفكار وتحسين الفهم لتراكيب الجمل وتساعد في ارتياح المتحدث أثناء الالقاء.
  - يمكن تصنيف السكتات إلى ثلاث أنواع:
    - **سكتة عادية:** سكتة لطيفة تكون بين جملة وأخرى.
    - **سكتة انتقائية:** أطول قليلًا وتكون عند الانتقال من فكرة لأخرى.
    - **سكتة استنارة أو تشويق:** يتوقف في موضع لا يتوقع السامع أن يسكت فيه ليثير الانتباه.

## 10. الالتزام بصلب الموضوع والتركيز على النقاط المهمة:

- الحذر من الابتعاد عن المسار الرئيس.
- عدم الإسهاب والتوسع في الحديث عن مواضيع غير مرتبطة.
- التركيز على الأفكار الجوهرية في الموضوع.

## 11. تفعيل لغة الجسد أثناء التحدث:

- الحركات والإشارات والإيماءات التي يقوم بها المتحدث أثناء الإلقاء.
- من أهمية الوقفة المستقيمة المنتصبة وانسراح الوجه والتواصل البصري ننصح بما يلي:
  - أن تكون تعبيرات الجسد متزامنة (بدون تأخير) وملانمة لمعاني الكلمات المستخدمة.
  - اليدين من المعالم المهمة للغة الجسد فاحرص على عدم وضعها بجانب الجسم طوال الوقت ولكن لا تتبالغ في تحريكهما.
  - تجنب اللزمات اللفظية (كلمة تتكرر باستمرار) والحركية (حركة يد أو تعبيرات بالوجه يتكرر كثيرًا).

## 12. إدارة الحضور في اللقاءات الجماهيرية:

- يتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتشويق.
- اعطائهم فرص للأسئلة والمشاركة في النقاش.
- معرفة الآراء المختلفة والتفاعل مع المستمعين.

## مهارات اعداد العروض:

### 1. اختيار الموضوع:

- يتم اختياره بناء على أهميته و رغبتك فيه.
- يكون مناسب للزمان والمكان.
- يقع في دائرة اهتمام المتلقين واحتياجاتهم.

### 2. تحديد الهدف: أن يكون واضحًا ومحددًا.

### 3. جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها:

- يكون من مصادر المعلومات الأساسية: القرآن، السنة، الكتب، المجلات العلمية.
- عدم الإطالة والإغراق في تفاصيل غير مهمة.

### 4. صياغة الموضوع:

#### • أولاً/ المقدمة:

- تؤكد أن ما سيرد في حديثك يستحق الاستماع.
- تكون مثوقة.

#### • ثانياً/ صلب الموضوع:

- يحتوي على المعلومات التي تريد إيصالها إلى المتلقين.
- يفضل أن تحصر موضوعك في نقاط رئيسية.
- يصاغ بطريقة واضحة ومباشرة وباستعمال جمل بسيطة وبلغية.
- تقدم النقاط الرئيسية بتسلسل منطقي وبعده وجوه وترتيبه على حسب الأهمية.

#### • ثالثاً/ الخاتمة:

- يجب ان يكون خاتمة حديثك قوية.
  - فيها تلخيص أهم الأفكار والنقاط التي قدمتها بشكل مختصر.
  - التذكير بالهدف من الموضوع وأهم النتائج أو الحلول العملية والعلمية.
5. الإخراج الفني للعرض التقديمي: الاستعانة بوسائل العرض لشد الانتباه وتسهيل وصول المعلومة واستيعابها وفهمها.

### قواعد مهمة لإعداد العرض:

- من أهم وسائل العرض الحديثة والمستخدمة بكثرة: استعمال الحاسب الآلي في إعداد العروض التقديمية باستعمال برنامج البوربوينت وذلك لسهولة وتنوع وسائل الإيضاح المدمجة فيه كاستعمال الرسومات والصور والأفلام التوضيحية.
- إمكانية إضافة المؤثرات الصوتية مع سهولة الانتقال بين النقاط وإمكانية تصنيفها وعرضها بطرق متعددة.
- بعض الإرشادات التي تساعد على العناية بالتخطيط والإخراج بشكل جذاب:
- 1. الوضوح والبساطة، ارسال الفكرة بصورة واضحة للمتلقى مع بساطة التكوين والإعداد.
- 2. كتابة العنوان على الشريحة الأولى والشريحة الثانية تحوي على تصور عام للموضوع.
- 3. قاعدة 5x5 أن الجملة لا تتجاوز 5 كلمات والشريحة لا تتجاوز 5 أسطر.
- 4. الكتابة بخط واضح وتباين الألوان.
- 5. استعمال الصور والأشكال والرسوم لأنها تغني عن ألف كلمة.
- 6. التنسيق الجيد والتنويع في العرض.

## الاتصال اللفظي المكتوب:

### 1. أنواع الكتابة:

- تنقسم الكتابة وفقا لطبيعة وخصائص المادة المكتوبة إلى:  
(كتابة أدبية، علمية، صحفية، عملية)
- وفقا لرسمية الكتابة:  
(كتابة رسمية، غير رسمية)
- وفقا لموضوع المادة المكتوبة:  
(الكتابة الدينية، الاجتماعية، الاقتصادية، القانونية...)
- وفقا لأداة الكتابة:  
(الكتابة اليدوية بالقلم، الكتابة الإلكترونية بالحاسب)

لكل هذه الأنواع خصائصه وسماته ومجالات ومهارات استخدامه.

### 2. مهارات الكتابة:

#### 1. حدد هدفك بوضوح:

حدد نوع الرسالة المكتوبة والوسيلة المستخدمة فيها ولغة الكتابة ومحددات الصياغة الرسمية كانت أو غير الرسمية.

#### 2. راع خصائص المرسل إليه أو المستهدفين بالكتابة:

لا بد من معرفة المستوى العلمي للمرسل إليهم وعددهم ومستوى الثقافة المشتركة بينك وبينهم.

#### 3. خطط لكتابتك:

دون الأفكار الرئيسية وحدد حجم الرسالة ونظام تسلسل الأفكار وأهم الأفكار التي ستدعمك.

#### 4. ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها:

- كل رسالة تحوي هدفا رئيسا ومجموعة من الأفكار والمعلومات التي تدعم هذه الفكرة
- قسم الرسالة إلى مقاطع منطقية وفقرات

#### 5. وظف اللغة بذكاء:

- فلنكن عباراتك واضحة ومفهومة وإذا استخدمت مصطلحات قد لا تفهم فأشر على معناها.
- كن لبقا في العبارة المكتوبة واستخدم لغة الحيوية.
- وظف البلاغة لإثارة مشاعر القارئ ومن ذلك تبسيط العبارات.

#### 6. تكوين انطباع إيجابي:

احرص على تكوين انطباع إيجابي عن كتابتك وذلك بي:

- الاهتمام بالإخراج ونوعية الورق والخط.
- الاستفتاح بكلمة جيدة.
- الخاتمة الجيدة والملخصة لما تكتب.

#### 7. اكتب معلومات صحيحة:

- الأخطاء في معلومات الرسالة تُفقد القارئ الثقة في الرسالة.
- تقع الأخطاء غالبا بسبب الإهمال أو الاستعجال.
- غالبا ما تقع الأخطاء في الأرقام أو الأسماء أو استخدام اللقب المناسب.

#### 8. استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة:

لا بد أن تكون الكتابة مرتبطة الأجزاء حتى يتمكن القارئ من متابعة الأفكار.

#### 9. احذر من الأخطاء الإملائية والنحوية:

وجودها يضعف موقف المرسل لدى القارئ.

#### 10. اكتب المقدمة بعد كتابة الموضوع:

فكتابتها بعد إتمام الموضوع يعطي رؤية أفضل.

### 3. مهارات الكتابة بالحاسب الآلي:

- استخدام خطوط مناسبة لطبيعة الرسالة.
- استخدام تنسيق موحد من حيث حجم الخط.
- لا تستخدم الخطوط المعرّضة أو المائلة إلا لتأكيد المعلومة.
- استخدم خطوط متعارف عليها إذا أردت نقل النص بصورة إلكترونية.
- لا تكثر من استخدام الألوان واستخدم خلفية بيضاء أو مريحة للعين.
- استخدم أبعاد مناسبة بين الأسطر وبين الكلمات.
- لا تكثر من الكلمات.

### 4. مهارة الكتابة عبر البريد الإلكتروني:

- اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح.
- راع سلامة الهجاء والقواعد اللغوية وعلامات الترقيم.
- تفادى المرفقات غير الهامة التي تحتاج إلى وقت للتحميل والتأكد من خلوها من الفيروسات أو تشغل مساحة إضافية أو قد لا يتمكن المرسل إليه من قراءتها.
- أضف توقيعك في نهاية الرسالة.
- تأكد من صحة العنوان الذي سترسل إليه.
- راع عند إعادة توجيه الرسالة ألا تزج المرسل إليه بكثرة العناوين.

بالتوفيق 😊

## مهارات الاتصال الوحدة الخامسة

- وجد الباحثون ان الترددات الصوتية الصادرة عن الشخص وهو يكذب تتغير عن الترددات وهو صادق .
- أي إحساس أو مشاعر يمر بها الفرد تظهر على وجهه وتنعكس من خلال تعابير وتلميحات يمكن كشفها.
- كل مشاعرنا ورائنا وطريقة تفكيرنا يمكن ان تظهر وتُبدى للآخرين دون ان نصرح بها (كلامياً).
- الاتصال غير الكلامي أشمل من الاتصال غير اللفظي لاحتوائه على شبه اللغة (لغة الصوت).

١. الاتصال غير اللفظي = لغة الإشارة فقط

٢. الاتصال غير الكلامي = نبرة الصوت + لغة الإشارة

مفهوم الاتصال غير الكلامي : العملية التي يتم فيها تبادل المعاني التي بين الافراد بدون كلمات .

❖ الفرق بين الاتصال غير الكلامي والسلوك غير الكلامي :

١. الاتصال غير الكلامي : يحدث عندما يحمل الرمز رسالة ما ويوصلها للطرف الاخر .

٢. السلوك غير الكلامي : لايمثل او يدل على أي معنى فهو يدل على السلوك ذاته فقط .

واقع الاتصال الاتصال غير الكلامي : نطلق احكامنا على الاخرين ونحدد علاقاتنا معهم بناء على ما نشاهده ونقرأه من الإشارات والرموز التي تظهر في وجوههم وحركاتهم ومظهرهم العام، وليس بناء على ما نسمعه منهم.

■ الحالات المزاجية تنعكس على المظهر الخارجي للفرد وعلى المستوى العالي فهناك بعض المشاعر تتشارك فيها

كل المجتمعات مثل: الخوف، الدهشة، التقزز، الغضب يمكن معرفتها بمجرد النظر إلى الشخص ولا بد من التأكد

من الاتصال غير الكلامي تكون في الغالب اكثر صدقاً ونحن نصدقها حتى لو كانت مغايرة تماماً للكلمات.

العلاقة بين الاتصال غير الكلامي والكلامي :

١. التكرار والاعادة : نذكر لشخص وجود شيء بقولنا "هنا" ونشير إلى مكان هذا الشيء بيدنا او برأسنا .

٢. التناقض: عندما تريد ان تظهر ترحيبك بشخص ما فإن نغمات صوتك وابتسامتك تدعمان كلماتك الترحيبية ( حياك الله وبياك) ولكن في المقابل لو أظهرت نفس نغمات الصوت والابتسامة مع عبارة ( ليتك م جيت... ولينتي ماشفتك) لكانت الرسالة متناقضة في ذهن المستقبل .

٣. البديل: يمكن ان يكون بديلاً عن الاتصال اللفظي ومنه قول الشاعر " وتعطلت لغة الكلام وخاطبت عينا في لغة الهوى عينك".

٤. التكميل او التعديل : كالاتسامة بعد ان تطلب من الاخرين شيئاً.

٥. التأكيد : التركيز صوتياً على بعض الالفاظ اثناء الحديث ، ورفع الصوت او خفضه حين تناولها.

٦. التنظيم : مثل يعطي الدور لمن يتحدث ومن يصمت من خلال نبرات الصوت المنخفضة في نهاية الكلام .

سمات الاتصال غير الكلامي :

١. يعكس المشاعر والاحاسيس الإنسانية بصدق ودقة .

٢. يحمل عنصر حتميته الاتصال .

٣. يحمل في داخله رسائل ضمنية .

٤. يحدد هوياتنا .

٥. انه غامض .

ملاحظة : يوجد شرح للسمات ص 103 لفهم معنى كل واحدة.

أنواع الاتصال غير الكلامي :

"نظريات الاتصال غير الكلامي كلها متساوية في الأهمية".

١. الوقت: الوقت هو العامل المشترك الذي ينظم حدوث كل شيء حولنا.

• مرور الزمن إحساس يصعب قياسه .

• بمعنى اخر هو مفهوم معنوي للإنسان يختلف ادراكه من شخص لأخر.

• ويشمل : تقبل الناس للانتظار، سرعة الكلام، القدرة على الانصات .

٢. لغة الجسد : أهمية البعد المادي للجسد في كافة العلوم .

• الجسد احد ابجديات وجودنا .

• يعطي انطباع عن الحالة المزاجية .

• يمكن قراءة دلالات خاصة من لغة الجسد : وضعية الجلوس\_جذبة الشخص\_ أسلوب المشي .

• الجلسة المنتصبه تعطي حماس وجذبة والجلسة المنزلة تعطي انطباع عن اللامبالاة.

٣. لغة الوجه والعينين : الوجه والعينين هم الأجزاء الأكثر جذباً في الجسد كله ولهم تأثيرات قوية في الاتصال.

• مثل : المبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على أموال أكثر من الجادين(شكلاً) ، والنادل

المبتسم يحصل على اكرامية اعلى من الاخر الذي لايتبسم .

• المشاعر الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه: الدهشة \_ الخوف \_ الغضب

\_ التقزز \_ الفرح \_ الحزن .

• من المهم ان نمنع النظر في الاخرين حين نتحدث معهم ولكن دون ان يتحول الامعان إلى

"تحديق" أي ان لايطول النظر اكثر من 9 ثوان , ولايجب ان تصل النظر المتواصل إلى

15ثانية فإن نظرة كذلك تعطي نظرة احياء بالعدوانية.



## مهارات الاتصال الوحدة السادسة

**الحوار :** تبادل الحديث بين طرفين او اكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه في أي مجال دينياً أو تربوياً أو سياسياً أو فكرياً.

**منظور علم الاتصال :** تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و"المستقبل" او "المحاور" و " المحاور " ذهنياً ونفسياً وسلوكياً من خلال تبادل الحديث.

• ابرز محددات الاتصال من استمرار وتفاعل وافتراس للمقدرة الاتصالية وجود اهداف محدودة ،وتأثير اللغة من حيث هيا عنصر أساسي للحوار .

**أهمية الحوار:** 1\_ الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق .

• من انجح أساليب الدعوة إلى الإسلام وتبنيه للناس وغالباً ينتهي الحوار في ثلاث :

١. التقبل والاعتراف بصحة الرأي الاخر.

٢. التقارب في وجهات النظر .

٣. الاختلاف والعداء .

2\_ تقوية الروابط الاجتماعية .

• أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والاسرية والزوجية هو الافتقار إلى الحوار والمناقشة والمراجعة.

• التمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية والثقة بالآخرين وتحقيق التعارف والتآلف والتعاون بين الناس.

3\_ الحوار ضرورة تربوية .

• الحوار من احسن الوسائل الموصلة إلى الاقتناع ، الحوار ترويض للنفس على قبول النقد واحترام اراء الاخرين واذكاء روح الشورى وقول الحق ويدعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق.

4\_ الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة .

• وسيلة للاعتصام من الفتن وممارسة حضارية تعصم الافراد والجماعات من الصراعات والحروب والنزاعات .

**أنواع الحوار :** 1\_ معيار عدد المشاركين في الحوار .

• الحوار الذاتي : حوار يجريه الانسان مع ذاته يتمثل في التأمل والتفكير ، وأول خطوات التفاعل الصحيح مع الاخر هي قدرتنا على التواصل مع ذاتنا .

• الحوار بين شخصين : حوار يجريه شخص مع شخص اخر وهو النوع الأكثر شيوعاً مثل : حوار الطالب مع زميله.

• حوار المجموعات : حوار يجري بين مجموعة مختلفة سواء كانت صغيرة او كبيرة نسبياً متجانسة في داخلها مختلفة بعضها عن بعض مثل : الحوارات التفاوضية بين مجموعات مختلفة من الأشخاص .

2\_ معيار الاطار الجغرافي للمشاركين في الحوار .

• الحوار المحلي : يتم في اطار مجتمع محلي كالحوار بين ممثلي مدينة معينة او منطقة محددة من الدولة .

• الحوار الوطني : يجري بين ممثلي التيارات الفكرية والثقافية والنخب الوطنية على مستوى الأوطان وتصبح قضايا الوطن هي موضوعات الحوار .

• الحوار الأممي : يتم بين الأمم والشعوب على مستوى العالم مثل : حوار الثقافات او حوار الحضارات او حوار اتباع الأديان .

3\_ معيار موضوع الحوار .

• الحوار يتناول كل جوانب الحياة فهناك حوار سياسي \_ حوار اقتصادي \_ حوار اجتماعي \_ حوار ثقافي \_ حوار ادبي \_ حوار ديني \_ حوار رياضي..إلخ.

4\_ معيار الاطار الجغرافي للمشاركين في الحوار .

• حوار عفوي عارضي : حوار غير مخطط له مثل : حوارات تقع بدون اعداد مسبق بين الناس في الحياة اليومية .

• الحوار المقصود المخطط له: يخطط له وتحدد اطرافه وموضوعه ومكانه وزمانه وأهدافه يسعى كل طرف إلى تحقيقها.

5\_ معيار رسمية الحوار .

• رسمي وغير رسمي .

**ينقسم الحوار وفقاً لصورته العامة إلى :**

١. حوار إيجابي : حوار موضوعي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت والعقبات وامكانات التغلب عليها ويحترم الرأي الاخر ويعترف حتمية الخلاف في الرأي بين البشر واداب الخلاف وتقبله .

٢. حوار سلبي : حوار يفتقد اداب الحوار وضوابطه وينعدم فيه الاحترام بين الأطراف .

**أنماط المتحاورين :**

١. المحاور غير المتعاون : يلتزم بالصمت ويمتنع عن عرض أفكاره ودوافعه ومشاعره، لا بد من تشجيعه على التعاون وطرح الأسئلة عليه لإستخراج وجهة نظره.

٢. المحاور المعارض او المتصلب : محاور يعارض بالحق والباطل ويمكن التعامل معه من خلال إعادة صياغة أفكاره ورائته لتبدو اكثر اتفاقاً معك .
٣. المحاور العدائي : يميل إلى الهجوم على الاخرين والانتقاص منهم ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه.
٤. المحاور المنذع : محاور تسيطر على سلوكه الانفعالات العاطفية والرغبة في التميز وحب الظهور ويفضل للتعامل معه ان تقلل من اسئلتك المباشرة له .
٥. المحاور الثرثار : محاور يجد السعادة في التحدث في موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار ويفضل للتعامل معه ان تقاطعه بلباقة .
٦. المحاور الخجول : محاور يشعر بالحرج اثناء الحوار معه ويفضل للتعامل معه ان تشركه في موضوع الحوار وتكلفه باعمال معينة وهو محاور لا يثق في البيانات التي تعرض عليه.
٧. المحاور الودود : يسعى إلى إقامة علاقة متينة مع الطرف الاخر ويشجعه للحديث ويساعده على انهاء الخلافات ومعالجة المشكلات ويفضل للتعامل معه ان تبادله وداً بود وتحاول دعم العلاقة باحترام.

#### سمات المحاور المقنع :

١. القدرة العملية والعقلية الحركية الانفعالية : يتمتع بقدرات عقلية جيدة كالذكاء الاجتماعي والقدرة على الملاحظة والتذكر والابتكار والقدرة الحركية والتعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد، الايماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار .
٢. التمتع بالقيم الأخلاقية في الحوار: كالصدق في القول والدقة في المعلومات واختيار الالفاظ الموضوعية التي تعني العدل في الاحكام وعدم التعصب .
٣. الحماسة والاتزان في الانفعالات : الحماسة تجعل المتحدث اكثر حيوية وحرارة في حديثه ولكن يجب انفعال المحاور بالقدر الذي يتناسب مع الموقف .
٤. المظهر: يعكس المظهر رؤية المحاور لنفسه وانها احد المداخل الرئيسية للنفس البشرية ، الناس يأخذها المظهر وتتجذب إليه والمظهر الجيد لايجعل الجمهور ينجذب نحو المحاور بل يجعله يشعر بمزيد من الثقة بالنفس .

#### مهارات الحوار .. الطريق إلى حوار ناجح:

(١) مهارات اعداد الحوار :

- الاعداد قبل اجراء الحوار مسألة مهمة ونقطة البدء لعمل حوارات جيدة هي :
  - 1\_ تحديد ومعرفة موضوع الحوار والهدف منه ، فقد يكون الغرض من الحوار تقديم المعلومات للمساعدة على الفهم او التقييم او التعليم او المساعدة في حل المشكلات او تحسين العلاقات او الفهم الأفضل للاخرين .
  - 2\_ التكفير في نوع الأسئلة التي قد يواجهها المحاور ويقوم باعداد مادة الحوار ، يختلف قدر الجهد المبذول في الحوارات الودية القصيرة مع الزملاء والاهل والاقارب لاحتياج إلى جهد كبير للحصول على المعلومات ،ويختلف بالنسبة للحوارات الازاعية والصحفية والمناقشات والندوات والمؤتمرات والمحاضرات وهنا ينصح بالرجوع إلى الكتب والانترنت وغير ذلك من المصادر.
- (٢) مهارات تنفيذ الحوار :
  - اذا اردت ان تقدم حواراً فعلاً عليك ان تراعي مايلي :
    - 1- دع الخوف جانباً .
    - 2\_ احسن استهلال الحوار وختامه .
    - 3\_ لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف .
    - 4\_ جامل الناس وانزلهم منازلهم .
    - 5\_ تعامل بذكاء مع أسئلة الطرف الاخر وتزود بمهارات السؤال والاجابة .
    - 6\_ لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث ولا تقاطع المتحدث .
    - 7\_ استعمال الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية .
    - 8\_ اعترف بخطأك ، واذا اخطأ محاورك او قال شيئاً تعلم انه ليس صحيحاً فصححه.
    - 9\_ فعل القدرة اللفظية وغير اللفظية بشكل متزن .
    - 10\_ كن متحمساً في حدود ولا تغفل عن مراقبة نفسك اثناء الحوار .
    - 11\_ استخدم مهارتك في الانصات المؤثر .
    - 12\_ احسن اغلاق المناقشات وتخبر في النهايات المؤثرة للحوار :

- تلخيص الحوار في دقائق معدودة.
  - الدعوة إلى سلوك او عمل شيء ما .
  - تقديم شكر للمستمعين .
  - اتركهم مسرورين ضاحكين .
  - اختر اللحظة المناسبة للختام وهي اللحظة التالية لبلوغ الهدف من الحوار .
- ملاحظة هنا يوجد شرح لكل واحدة ص131
- مفهوم الاقتناع :** الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في اراء الاخرين وافكارهم في موضوع معين .
- يجب التمييز بين التظاهر بالاقتناع والاقتناع الحقيقي .

- قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهرياً أو شكلياً .
- الاقتناع الحقيقي يمثل إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه .

#### أساليب الاقتناع :

- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :
- المناقشة المنطقية \_ طرق علمية \_ براهين .

- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

الإعلان \_ الخيال \_ الدعاية \_ الإغراء \_ الاعراف \_ البلاغة \_ إثارة المخاوف .

**أدوات الاقتناع :** يتم الاقتناع بضرب الأمثلة \_ الاستفهام \_ القصة \_ المقارنة \_ الصور الذهنية \_ بالنقل المؤثر للمعلومات \_ عرض القضية مباشرة \_ بيان المزايا والعيوب \_ الالتقاء المتقن \_ البدء بالاهم وبالمجاز .

#### محقرات الاقتناع :

(١) محقر الصداقة : حينما يحبك الآخرون يرون فيك صديقاً لهم فالصداقة تولد الثقة ، وخير وسيلة لجعل الصداقة مؤثرة هي التشابه .

(٢) محقر السلطة : نحن نستجيب بدون تفكير لهؤلاء الذين نعتقد انهم يتصرفون بالسلطة او المؤهلات والمصادقية مثل : الوالدين \_ الطبيب \_ المدير .

(٣) محقر التناغم والاتساق : يعني التصرف وفقاً لخبرات المرء الماضية وقيمه ومشاعره والاتساق هو المحقر الداخلي الذي يدفعنا إلى ان نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص الذين تربطنا بهم صلة إيجابية .

(٤) محقر الامتيازات المتبادلة : تبادل الخبرات .

(٥) محقر التمييز : اظهر كيف ان عرضنا مختلف عن البدائل او العروض الأخرى مثل: إعلانات تايد بالمقارنة \_ اعلانات شامبو .

(٦) محقر السبب: اذا اردت الحصول على استجابة سريعة اعط الطرف الآخر سبباً يجعله يقوم بما تريد .

(٧) محقر الأمل : احرص على معرفة آمال الآخرين ، ونحن نفتتح بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آمالنا وغاياتنا واحلامنا .

#### الاقتناع ومتطلباته :

(١) ان ينطلق الاقتناع من المشتركات لتشجيع غيرك .

(٢) الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر .

(٣) توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الاقتناع بها .

(٤) التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الاقتناع بدقة والابتعاد عن الاسهاب والاختصار .

(٥) الاهتمام بأراء المتلقي وملاحظاته ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره .

(٦) التعبير عن الاعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات .

(٧) تحليل المعارضة والاعداد لمواجهة مواجهة ممكنة .

(٨) استعمال أفكار مرجعية المتلقي واراؤه وممارساته في الاقتناع .

#### من معوقات الحوار والاقتناع :

- عدم وجود اهداف محددة للحوار او عدم وضوحها .
- ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور ، وافتقار معلوماته إلى الصحة والدقة والكفاية .
- التعصب للرأي وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ وهكذا ..

موفقين جميعاً ودعواتكم OrHa

## مهارات اتصال الوحدة السابعة

- الاتصال في مجال العمل من اهم محصلات إتقان مهارات الاتصال المختلفة .

### اقسام الاتصال في بيئة العمل :

1. مرحلة ما قبل بدء العمل :
  - اتقان كتابة سيرتك الذاتية .
  - كتابة خطاب تقديم مميز .
  - خطاب /خطابات توصية\_يقوم اخرون بكتابتها لك.
  - استخدام بعض المهارات التي تحسن عملية التواصل مع طالبي التوظيف (كالبريد الإلكتروني ، الفاكس ) .
2. مرحلة العمل :
  - لن تحتاج إلى مهارة كتابة السيرة الذاتية في هذه المرحلة الا اذا اردت البحث عن عمل اخر افضل بعد مدة من الزمن.
3. مرحلة مابعد العمل :
  - بالتقاعد او الانتقال لعمل اخر فغالباً سيشار إليك كشخص أكثر خبرة وقد يطلب منك -مثلا-كتابة خطاب توصية لأحد مرؤوسيك في العمل السابق.
  - ان إتقان مهارات الاتصال من الأمور الحتمية لمن يسعى للتفوق والاحتراف بغض النظر عن مرحلته الوظيفية او العمرية .

### اهم المهارات التي يحتاجها الطالب الجامعي ليكون مؤهلاً للتعامل مع عالم الاعمال :

- (1) السيرة الذاتية .
- (2) خطاب التقديم.
- (3) المقابلات الشخصية.

### كتابة السيرة الذاتية :

- يختصر CV المعنى الإجمالي يمكن تبسيطه بأنه المسار المهني لحياة الفرد .
  - تعريف السيرة الذاتية : ملخص الإنجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب عملاً محدداً يستهدفه هذا الشخص .
  - عادة مانسمع تعبيراً اخر يشير إلى السيرة الذاتية "ريزومه " سيرة ذاتية قصيرة وال CV سيرة ذاتية أطول من صفحة .
- ### أهمية السيرة الذاتية :

- فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك وانجازاتك .
- العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة اكثر تقدماً وهيا " المقابلة الشخصية"
- عنوان شخصيتك في عالم الاعمال الاحترافي وهي التي تبرز مدى مناسبتك للوظيفة .
- شخصاً مؤهلاً يمكنه ان يكون اكثر جدارة وتنافسية في مجاله العملي.

### المكونات الأساسية للسيرة الذاتية :

- (1) البيانات الشخصية : الاسم\_الجنسية\_ تاريخ الميلاد\_ محل الإقامة\_ الحالة الاجتماعية\_بيانات التواصل كالعنوان البريدي\_ ورقم الهاتف الخاص\_ والفاكس\_ عنوان البريد الإلكتروني\_ وبعد هذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.
- (2) الهدف : يكتب بعد بيانات التعريف حيث يساعد على رسم صورة إيجابية عن المتقدم\_يساعد كاتب السيرة على تحديد المكونات والموضوعات التي يجب ان يغطيها في سيرته لتخدم هذا الهدف .
- (3) الدرجات العلمية : تشمل الدرجات العلمية الرسمية الحاصل عليها ( دكتوراة/ماجستير/ دبلومة/ بكالوريوس / دبلوم) مرتب ترتيب زمني من الاحداث إلى الاقدم.
- (4) التسلسل الوظيفي : تذكر فيه الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية مرتبة من الاحداث إلى الاقدم مبيناً في كل منها مكان العمل ومدته .
- (5) المهارات : تكون اكثر تحديداً من الخبرات يتم فيها سرد مايمكن صاحب السيرة أدائه ، تمكن صاحب السيرة من أداء تقنية علمية معينة "مهارة" الا ان ذلك لايتعدى كونها"أداة" اما استعمال التقنية في استكشاف فرضية " خبرة "
- (6) الخبرات : تكتب فقرات قصيرة بصيغة تعبر عن مدى خبرة كاتب السيرة وغالباً يكون متعلق في مجال العمل وتقسم الخبرات :

- خبرات بحثية .

- خبرات الكتابة العلمية.

- خبرات تنظيم المناسبة العلمية.

- (7) الاشتراك في الجهات المهنية ذات علاقة : الجمعيات المتعلقة بتخصص كاتب السيرة الذاتية .

- (8) الدورات التدريبية : ترتب تريب زمنياً من الأحداث للأقدم ويوضح لكل دورة جهة التدريب وتاريخ التدريب والمدة الزمنية

- 9) النشر العلمي : يمثل هذا الأقسام الإنتاج المحسوس او الملموس لصاحب السيرة وقد يسمى بالنشر العلمي او يحمل العناوين الاتية وفقاً لطبيعة الإنتاج مثل : الكتب المنشورة \_ براءات الاختراع \_ المقالات المنشورة.
- 10) جوائز : هذا القسم اختياري ويخص ذوي الخبرة والمتميزين الحاصلين على جوائز في مجال عملهم.
- 11) المعروفون : اشخاص ذو مكانة علمية او مهنية او اشرافوا على صاحب السيرة وعادة ما تكتب عبارة " متاحون عند الطلب" ، للتأكد من الخبرات السابقة للشخص لنقل صورة جيدة عنه .
- 12) أنشطة متنوعة : يفيد هذا القسم حديثي التخرج على الأخص فهو يعوض افتقارهم إلى خبرة في مجال تخصصهم من خلال ما مارسوه من أنشطة فيما قبل التخرج (الاشتراك في الخدمات المجتمعية \_ الجمعيات التطوعية \_ الأنشطة الطلابية ) .
- توجيهات مهمة لكتابة سيرة ذاتية جيدة :**

- 1) اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في سيرتك الذاتية.
- 2) راع تناسب مكونات السيرة الذاتية ومناسبتها للهدف.
- 3) اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع.
- 4) طول السيرة الذاتية " لاتتجاوز صفتين".
- 5) كن دقيقاً في كتابتك ، ونظم سيرتك الذاتية.
- 6) استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية .
- 7) لا تكتب سيرة ذاتية او CV في بداية السيرة او في أي مكان اخر بها" جعل رأس السيرة الذاتية هو اسمك".
- 8) اختصر بدون اخلال .
- 9) اختر النسق المناسب" اذا كنت تستهدف مجال ليس لديك فيه خبرة كبيرة لاتستخدم النسق الزمني "استخدم النسق الفعال.
- 10) صياغة الهدف الوظيفي "لاتنسخ الوصف الوظيفي .
- 11) المرفقات "لاترفق اوراقاً ومستندات الا اذا طلب منك".

#### أنواع السيرة الذاتية :

- 1) السير الذاتية الورقية : هي السير التي يتم طبعها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين بها ولها أنماط:
  - السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً : هي الأكثر شيوعاً ويتبناها الأشخاص ذوو الخبرة النسبية ، لأن العناصر تذكر فيها مرتبة ترتيباً زمنياً من الاحداث للاقدم.
  - السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً وظيفياً : تهتم بالمهارات المتنوعة لصاحب السيرة الذاتية وهي تناسب الافراد ذوي المهارات غير المتعلقة بشكل مباشر بالوظيفة المعلنة ،تفيد تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة بين الوظائف المختلفة.
- 2) السير الذاتية الإلكترونية : تجعل كتابة السيرة الذاتية سهلة كثيراً فعلى الموقع الالكتروني يتم وضع ملف ذو نسق معين يملأ ثم يرسل بالشبكة.

**كتابة خطاب التقديم :** هو الخطاب المرفق مع السيرة للتقديم.

#### أهمية خطاب التقديم :

- جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة في السيرة الذاتية .
  - انه بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة .
- نصائح ينبغي مراعاتها عند اعداد خطاب التقديم ليكون احترافياً وفعالاً.**
- a) يجب ألا يزيد خطاب التعريف على صفحة واحدة.
  - b) وجه خطابك لشخص محدد ابذل جهدك لتعرف المسؤول فإذا لم تتمكن من معرفته فيمكنك توجيهه إلى " من يهيمه الامر".
  - c) وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي أي ضع اللقب الصحيح له ( الدكتور\_ الاستاذ\_ السيد\_ المهندس) يليه اسمه الثنائي(الاسم الأول واسم العائلة).
  - d) تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
  - e) كن مختصراً ومحددأً ودقيقاً في صيغة الخطاب.
  - f) اكتب خطاباً خاصاً يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليه .
  - g) اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة .
  - h) حاول ألا تزيد الفقرة على أربعة اسطر او خمسة ليسهل قراءتها وفهم المضمون.
  - i) اطلب من زميل او صديق مراجعة الخطاب لتصحيح ماقد يكون به من أخطاء لغوية او املائية.
- اجتياز المقابلات الشخصية :** لها خصائص ومن أهمها :ـ
- المظهر الجيد : يؤثر تأثيراً مباشراً فعليك بمراعاة مظهرك.
  - القدرة على التواصل : كيفية نقل افكارك إلى القائمين بالمقابلة والقائم يقيم اسلوبك في إيصال هذه المعلومة .
  - الحماسة : الثقة بالنفس وعلو الهمة والتوجه الإيجابي يؤثر كثيراً في القائمين بالمقابلة وقرارتهم .
  - الذكاء : الذكاء في الرد على الأسئلة .
  - النشاط واليقظة (مدى الانتباه) : من اهم السمات المميزة للشخصية الطموحة .

### الاستعداد للمقابلة الشخصية :

- اجمع اكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة .
- ارتد الملابس الملائمة التي تتسم بالاناقة والرسمية.
- احرص على احضار نسخ إضافية من سيرتك الشخصية.
- عليك الوصول مبكراً قبل 15\_10 دقيقة من موعد المقابلة.
- عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود ( في ذات الوقت).
- ابتعد عن مضغ العلكة او التدخين او التحدث في الجوال او أي عادات مشنته .

### اثناء المقابلة الشخصية :

- لاتقاطع احداً من القائمين بالمقابلة ابداً.
- انتبه للغة جسدك فعليك ان تجلس منتصب الظهر باعتدال مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الاخر.
- للإجابة عن الأسئلة عليك ان تنصت إليها باهتمام بالغ ولا بأس من الاستفسار المقصود من السؤال اذا لم تستوعبه.
- قبل انتهاء المقابلة عليك ان تثبت من فهمك للخطوة التالية .
- عندما يقوم القائم على انتهاء المقابلة ،صافحه بقوة و اترك المكان بثقة ولباقة.

### الأسئلة التي يجب توقعها اثناء المقابلة :

- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك برئيسك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة اهدافك في هذا المجال.
- أسئلة توضح طبيعة عملك / اعمالك السابقة.
- أسئلة تستكشف مدى تعليمك او خبرتك او كليهما.
- أسئلة للتثبت من صحة السيرة الذاتية .
- أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.

### الأسئلة التي يمكن ان تسألها في المقابلة :

- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي ؟
- مالموارد الموجودة بمؤسستكم او في أي مكان اخر لتحقيق اهداف الوظيفة؟
- هل سألتقى أي تدريب ؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة ام خارجها؟
- ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة (بشكل عام/المتعلقة بالوظيفة)؟
- ما التغييرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- كيف سأخضع للتقويم وما المعدل الزمني للتقويم ؟
- عند الإنجاز في هذه الوظيفة ماهي الترقيةات الممكنة وفي أي مدى زمني ؟

### بعد انتهاء المقابلة الشخصية :

- عليك بتدوين اهم مجرياتهما في اسرع وقت قبل نسيانك التفاصيل.
- يمكنك ارسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة .
- لاتكن ملحاحاً او متسرعاً في الاتصال هاتفياً بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة .
- حتى لو علمت انه تم اختيار متقدم اخر للمنصب فيمكنك ارسال خطاب شكر اخر لإتاحة فرصة المقابلة الشخصية .

موفقين جميعاً ودعواتكم OrHa

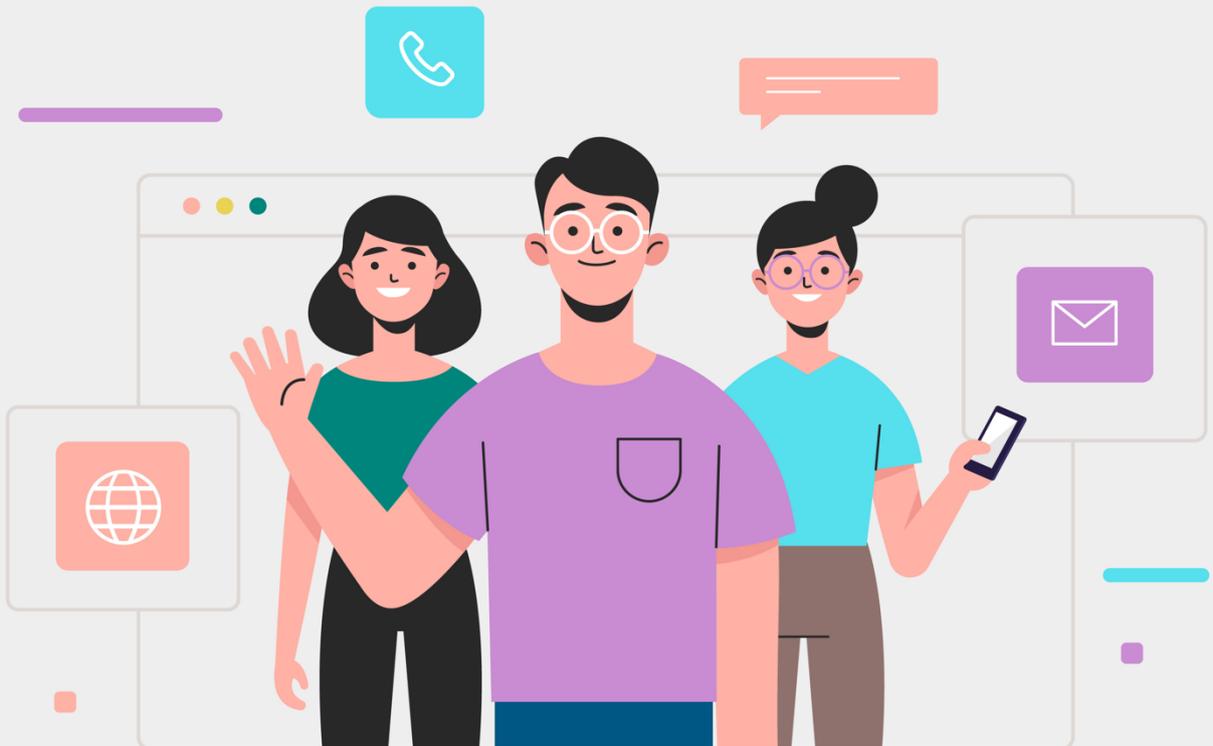


# مهارات الاتصال

# Communication Skills

(الاختبار الفصلي - Midterm)

2018-2019-2020



# الوحدة الأولى

## Unit 1

1 - أهم عنصر من عناصر الاتصال :

المستقبل	B	المرسل	A
الوسيلة	D	الرسالة	C
الجواب الصحيح (B)			

2- ينقسم الاتصال من حيث اللغة المستعملة إلى اتصال :

فوري وغير فوري	B	رسمي وغير رسمي	A
مباشر وغير مباشر	D	لفظي وغير لفظي	C
الجواب الصحيح (C)			

3 - يقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله الى المستقبل من أفكار ومعلومات ومشاعر يعبر عنها برموز لغويه او غير لغويه:

التغذية الراجعة	B	الوسيلة	A
الممارسة	D	الرسالة	C
الجواب الصحيح (C)			

4 - يعد اختلاف الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل من :

معوقات الاتصال	B	مهارات الاتصال	A
سمات الاتصال	D	وسائل الاتصال	C
الجواب الصحيح (B)			

5 - يتم من خلالها نقل الأفكار والآراء من المرسل إلى المستقبل :

المهارة	B	الوسيلة	A
التغذية الراجعة	D	الرسالة	C
الجواب الصحيح (A)			

6 - الوسيلة الغير ملائمة تعتبر من :

اهداف الاتصال	B	معوقات الاتصال	A
أنواع الاتصال	D	سمات الاتصال	C
(A) الجواب الصحيح			

7- القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان تشير إلى :

الإنصات	B	الاتصال	A
الذات	D	المهارة	C
(C) الجواب الصحيح			

8 - من عناصر الاتصال :

الرسالة	B	المرسل	A
كل الإجابات صحيحة	D	الوسيلة	C
(D) الجواب الصحيح			

9 - تسمى المرحلة التي ينتبه المرء فيها لأهمية المهارة ويدرك أن عاداته ومهاراته لا تحقق حاجته :

الوعي والمهارة	B	اللاوعي والمهارة	A
الوعي واللامهارة	D	اللاوعي واللامهارة	C
(D) الجواب الصحيح			

10 - يمكن تقسيم رجوع الصدى حسب معيار توقيت تلقي رجع الصدى الى :

فوري فقط	B	فوري و مؤجل	A
إيجابي و سلبي	D	مؤجل فقط	C
(A) الجواب الصحيح			

11 - حينما يتأخر وصول رجع الصدى إلى المرسل فإنه يسمى :

مؤجل	B	فوري	A
دائم	D	متقطع	C

(B) الجواب الصحيح

12 - تنبيه الدوله للمواطنين عبر التلفاز بضرورة أخذ الحيطة من مخاطر معينة يعد مثلا للاتصال

الذاتي	B	الجماهيري	A
الجمعي	D	الشخصي	C

(A) الجواب الصحيح

13 - كل مايلي يعد من وسائل الاتصال عدا :

المرسل	B	المستقبل	A
رجع الصدى	D	المعرفة	C

(C) الجواب الصحيح

14 - هو اتصال يحدث بين مجموعة من الاشخاص

ذاتي	B	شخصي	A
جماهيري	D	جمعي	C

(C) الجواب الصحيح

15 - رنين الجوال في المحاضرة يعد تشويشا

دلاليا	B	ماديا	A
عضويا	D	نفسيا	C

(A) الجواب الصحيح

16 - تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول للفهم المشترك

يسمى :

الكتابة	B	الاتصال اللفظي	A
القراءة	D	الاتصال غير اللفظي	C
(A) الجواب الصحيح			

17 - من أمثلة التشويش الدلالي :

غموض الكلمات	B	صوت الطائرة	A
رنين الجوال	D	صوت المذياع	C
(B) الجواب الصحيح			

18 - من مراحل اكتساب المهارة :

مرحلة الوعي	B	مرحلة المهارة	A
مرحلة اللاوعي واللامهارة	D	مرحلة المهارة والوعي واللامهارة	C
(D) الجواب الصحيح			

19 - المرحلة التي يتقن فيه الفرد مهارة من غير استحضار لتفاصيلها هي

مرحلة :

الوعي واللامهارة	B	اللاوعي واللامهارة	A
اللاوعي والمهارة	D	الوعي والمهارة	C
(D) الجواب الصحيح			

20 - المرحلة الثالثة من مراحل اكتساب المهارة هي :

مرحلة الوعي والمهارة	B	مرحلة اللاوعي واللامهارة	A
مرحلة الوعي واللامهارة	D	مرحلة اللاوعي والمهارة	C
(B) الجواب الصحيح			

21- ثاني محركات اكتساب المهارة من أجل اكتسابها والعمل بها هي

المهارة	B	المعرفة	A
الرغبة	D	الممارسة	C
(A) الجواب الصحيح			

22 - من أمثلة الاتصال غير الرسمي

اتصال الموظف بالمدير	B	التواصل مع إدارة الجامعة	A
اتصال الطالب بالأستاذ	D	التواصل مع الاسرة	C
(C) الجواب الصحيح			

23 - يتسم الاتصال بعدد من السمات منها

الاتصال عملية منقطعة	B	الاتصال عملية غير مستمرة	A
الاتصال عملية تفاعلية	D	الاتصال لا يتسم بالتغير	C
(D) الجواب الصحيح			

24 - العنصر المعني بفك التشفير في عملية الاتصال هو :

المرسل	B	المستقبل	A
الرسالة	D	الوسيلة	C
(A) الجواب الصحيح			

## 25 - الاتصال اللفظي من أنواع الاتصال من حيث

اللغة المستعملة	B	البعد الزمني	A
اتصال ذاتي	D	رسميته	C
(B) الجواب الصحيح			

## 26 - الاتصال بين مجموعة من الأشخاص ومن أمثله المحاضرات الجامعية

جمعي	B	ذاتي	A
جماهيري	D	شخصي	C
(B) الجواب الصحيح			

## 27 - أول محركات اكتساب المهارة من أجل اكتسابها والعمل بها هي

المهارة	B	المعرفة	A
الرغبة	D	الممارسة	C
(D) الجواب الصحيح			

## 28 - مفهوم المهارة في اللغة هو

تكرار الفعل لموقف ما	B	إمكانية الوصول لعمل ما	A
الحدق والإتقان	D	القدرة اللازمة لفهم عمل ما	C
(D) الجواب الصحيح			

## 29 - من الأمثلة على الخبرة المشتركة بين طرفي الاتصال

اللغة	B	التشويش المادي	A
استخدام وسيلة غير مناسبة	D	عائق نفسي لدى المستقبل	C
(B) الجواب الصحيح			

30 - يصنف حديث الفرد حين يتحدث مع نفسه بأنه اتصال

رسمي	B	ذاتي	A
شخصي	D	لفظي	C
(A) الجواب الصحيح			

31- أول مرحلة لاكتشاف المهارة هي :

مرحلة اللاوعي والمهارة	B	مرحلة الوعي والمهارة	A
مرحلة اللاوعي واللامهارة	D	مرحلة الوعي واللامهارة	C
(D) الجواب الصحيح			

32 - المهارة هي :

الدقة في أداء عمل معين	B	القدرة اللازمة لأداء عمل معين	A
جميع ما سبق	D	القدرة على اتقان عمل معين	C
(D) الجواب الصحيح			

33 - يصنف الاتصال خلال المحاضرات بأنه :

اتصال جماهيري	B	اتصال لغوي	A
اتصال شخصي	D	اتصال جمعي	C
(C) الجواب الصحيح			

34 - ضعف الخبرة المشتركة يعد من :

معوقات الاتصال	B	عناصر الاتصال	A
سمات الاتصال	D	وسائل الاتصال	C
(B) الجواب الصحيح			

35 - الخبرة المشتركة هي :

الثقافة والعادات	B	اللغة	A
جميع ما سبق	D	الدين والمعتقدات	C
(D) الجواب الصحيح			

36 - الاتصال بالإشارات والاماءات :

اتصال لفظي منطوق	B	اتصال كتابي	A
اتصال ذاتي	D	اتصال غير لفظي	C
(C) الجواب الصحيح			

37- الضجيج خارج قاعة الدرس يعد تشويش :

مادي	B	دلالي	A
عضوي	D	نفسي	C
(B) الجواب الصحيح			

38- الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رساله

المستقبل	B	الوسيلة	A
الجمهور	D	المرسل	C
(C) الجواب الصحيح			

39 - يقصد به تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز و اشارات نعبر عنها

الاتصال	B	رجع الصدى	A
الانصات	D	الحوار	C
(B) الجواب الصحيح			

40 - يتسم الاتصال بعدد من السمات مما تجعل الاتصال ذو فعالية واضحة  
من ابرز هذه السمات

عملية منقطعة	B	ظاهرة ديناميكية	A
عملية غير متزامنة	D	عملية غير تفاعلية	C
الجواب الصحيح (A)			

41 - اتصال يحدث بحيث يكون هناك فاصل زمني بين ارسال الرسالة من  
المرسل واستقبالها من المستقبل

اتصال رسمي	B	اتصال غير رسمي	A
اتصال متزامن	D	اتصال غير متزامن	C
الجواب الصحيح (C)			

42 - من صفات عملية الاتصال انها عملية .....

لحظية	B	منقطعة	A
عكسية	D	دائمة	C
الجواب الصحيح (C)			

43- مرحلة ..... في اكتساب المهارة هي مرحلة يصبح فيها الفرد متقنا للمهارة  
بغير جهد

اللاوعي واللامهارة	B	اللاوعي والمهارة	A
الوعي واللامهارة	D	الوعي والمهارة	C
الجواب الصحيح (A)			

44- اتصال الأب مع ابنه بالنصح والتوجيه يعد من أنواع الاتصال

الاتصال الجمعي	B	الاتصال الذاتي	A
الاتصال الجماهيري	D	الاتصال الشخصي	C
(C) الجواب الصحيح			

45- من أنواع رجوع الصدى ( التغذية الراجعة ) وفقا لمعيار الاتجاه ....

تام- ناقص	B	فوري - مؤجل	A
جميع ما سبق	D	إيجابي - سلبي	C
(C) الجواب الصحيح			

46- الانسان مفطور على فهم غيره وعلى ان يفهمه الغير هذا الفهم يتماثل في

المقابلة الشخصية	B	الاتصال الانساني	A
الاتصال الروحي	D	ارسال بريد الكتروني	C
(A) الجواب الصحيح			

47- حوار المجموعات الصغيرة الذي يشمل المحادثة والاستماع والجواب يكون معيار توقيت تلقي رجوع الصدى

فوري	B	مؤجل	A
منقطع	D	دائم	C
(B) الجواب الصحيح			

48- الاتصالات والمعاملات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية وغيرها يعد اتصال :

اتصال غير رسمي	B	اتصال رسمي	A
غير لفظي	D	فوري	C
(A) الجواب الصحيح			

49 - من معوقات الاتصال ....

التشويش	B	الخبرة المشتركة	A
الانصات	D	التلقائية	C
(B) الجواب الصحيح			

50- استعمال تعابير الوجه والإشارات ولغة الجسد يسمى

اتصال غير لفظي	B	اتصال رسمي	A
اتصال متزامن	D	اتصال لفظي	C
(B) الجواب الصحيح			

51- هي المرحلة التي يتعلم الفرد فيها المهارة ويتدرب عليها وتتطلب منه جهدا لاتقانها

مرحلة اللاوعي والمهارة	B	مرحلة الوعي والمهارة	A
مرحلة اللاوعي واللامهارة	D	مرحلة الوعي واللامهارة	C
(A) الجواب الصحيح			

52- من سمات الاتصال انه عملية

تفاعلية	B	جامدة	A
مناهية	D	ذات اتجاه واحد	C
(D) الجواب الصحيح			

53- الحديث الى صديق هو اتصال

جمعي	B	ذاتي	A
جماهيري	D	شخصي	C
(C) الجواب الصحيح			

# الوحدة الثانية

## Unit 2

## 1 - المرتكز الاساسي لعمليات الاختيار واتخاذ القرارات الشخصية في حياة

الفرد هو

الاتصال مع الآخرين	B	اتصال الفرد بذاته	A
حاجة المجتمع	D	المشاركة	C
(A) الجواب الصحيح			

## 2 - تعتبر المدخل الرئيسي للتغير وهي من الخطوات الخمس للاتصال الذاتي

الفعال

تقدير الذات	B	إدارة الذات	A
تطوير الذات	D	توجيه الذات	C
(A) الجواب الصحيح			

## 3 - الخطوة الأولى للاتصال الذاتي الفعال هي

تقدير الذات	B	توجيه الذات	A
اكتشاف الذات	D	إدارة الذات	C
(D) الجواب الصحيح			

## 4 - " الكفاءة الذاتية " مصطلح يشير إلى

القبول غير المشروط للذات	B	الثقة بالنفس	A
الكفاءة في تقدير الآخرين	D	البحث عن المساعدة والرفاهية	C
(A) الجواب الصحيح			

## 5 - من طرق التواصل مع الذات

مراجعة الذات	B	الحديث مع الذات	A
كل الإجابات صحيحة	D	تعزيز الذات	C
(D) الجواب الصحيح			

6- الذات التي يتصور الفرد مستقبله عليها ويرغب فيها هي الذات

المثالية	B	الحقيقة	A
التقليدية	D	العامه	C
(B) الجواب الصحيح			

7 - عندما يتمكن المرء من التحكم في نفسه ومشاعره وكذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف فالمقصود هنا

نقد الذات	B	إدارة الذات	A
تطوير الذات	D	الاتصال مع الذات	C
(A) الجواب الصحيح			

8 - عملية تقييم المرء الكلي لذاته بطريقة إيجابية او سلبية وهو الشعور بالكفاءة الذاتية وقيمتها تعرف ب

توجيه الذات	B	اكتشاف الذات	A
إدارة الذات	D	تقدير الذات	C
(C) الجواب الصحيح			

9 - التصرفات والسلوكيات التي ندركها ويدركها الآخريين عنا هي الذات

المكشوفة	B	العمياء	A
المجهولة	D	المخفية	C
(B) الجواب الصحيح			

10 - المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه لكنها ظاهره للآخريين الذات :

المخفية	B	العمياء	A
المجهولة	D	المكشوفة	C
(A) الجواب الصحيح			

11 - نجاح الفرد يعتمد على توسيع مساحة ..... على حساب الذات الأخرى

الذات المخفية	B	الذات المكشوفة	A
الذات العمياء	D	الذات المجهولة	C
(A) الجواب الصحيح			

12 - أبرز سمات الأشخاص ذوي التقدير المرتفع للذات مما يلي

يكونون علاقات اجتماعية ضعيفة	B	يمتازون بالإيجابية والتفاؤل	A
يتعمدون على غيرهم في العمل	D	لا يرغبون في تطوير ذواتهم	C
(A) الجواب الصحيح			

13 - " العملية التي يتم من خلالها الكشف عن نقاط القوة والضعف لدى الفرد وتلافي الأخطاء " تعرف ب

الاتصال مع الذات	B	تعزير الذات	A
الحديث مع الذات	D	نقد الذات	C
(C) الجواب الصحيح			

14- الكشف عن مواطن القوة والضعف أثناء وبعد القيام بعمل معين .....

نقد الذات	B	لوم الذات	A
تعزير الذات	D	الحديث مع الذات	C
(B) الجواب الصحيح			

15 - في هذا النمط الأفراد يتفاعلون مع البيئة عن طريق الخلق والإبداع الفني ويعتمدون على انطباعاتهم وتخيلاتهم الذاتية في البحث عن حلول والمشاكل

النمط الفني	B	النمط الواقعي	A
النمط المغامر	D	النمط العلقي او الفكري	C
(B) الجواب الصحيح			

16 - تعتمد اتخاذ القرارات الشخصية في حياة الفرد على ...

نقد الذات	B	الاتصال مع الذات	A
الاهتمام بالذات	D	الذات العامة	C
(A) الجواب الصحيح			

17- الخطوة الخامسة للاتصال الذاتي الفعال هي

تقدير الذات	B	توجيه الذات	A
تطوير الذات	D	إدارة الذات	C
(D) الجواب الصحيح			

18 - الافراد الذين يتفاعلون مع البيئة عن طريق ممارسة أنشطة تسمح لهم بالتعبير عن الحماس والاندية يمكن تصنيفهم ضمن النمط

العقلي	B	التقليدي	A
الاجتماعي	D	المغامر	C
(C) الجواب الصحيح			

19 - ثاني خطوة من الخطوات الخمس للاتصال الذاتي الفعال هي

تقدير الذات	B	اكتشاف الذات	A
إدارة الذات	D	توجيه الذات	C
(B) الجواب الصحيح			

20 - الخطوة الثالثة للاتصال الذاتي الفعال هي

تقدير الذات	B	توجيه الذات	A
تطوير الذات	D	إدارة الذات	C
(A) الجواب الصحيح			

21 - في هذا النمط الافراد يتفاعلون مع البيئة عن طريق استخدام مهارات التعامل مع الاخرين

النمط الفني	B	النمط الاجتماعي	A
النمط المغامر	D	النمط التقليدي	C
(A) الجواب الصحيح			

22- بين هولاند ان المزاجية بين الأشخاص والبيئات يساعد على :

الاختيار المهني	B	اكتشاف الذات	A
الاتصال مع الذات	D	مراجعة الذات	C
(B) الجواب الصحيح			

23- يعتمد اتخاذ القرارات الشخصية في حياة الفرد على

الاتصال مع الذات	B	نقد الذات	A
الاهتمام بالذات	D	الذات العامة	C
(B) الجواب الصحيح			

24- كل ما يلي من إجراءات تطوير الذات عدا :

تجنب تحقير الذات	B	الثقة بالنفس	A
تحويل الجوانب السلبية الى ايجابية	D	تجنب قبول الذات بسلبياتها	C
(C) الجواب الصحيح			

25- من الطرق العلمية لفهم الانسان لذاته واكتشافها ...

الممارسة	B	القراءة	A
التأمل الذاتي	D	الاصغاء	C
(D) الجواب الصحيح			

26 - من أنماط الشخصية حسب تصنيف هولاند والذي يعبر عن الأشخاص الذين يتعاملون مع البيئة بطريقة موضوعية وملموسة هو النمط :

العقلي	B	الاجتماعي	A
الواقعي	D	التقليدي	C
(D) الجواب الصحيح			

27 - من إجراءات تطوير الذات التي يجب مراعاتها

مخالفة الذات	B	تأنيب الذات	A
محاكاة الآخرين	D	قبول الذات	C
(C) الجواب الصحيح			

28-الذات التي تتكون من سمات وقدرات وأحلام لا ندركها ولا يدركها الآخريين :

الذات المخفية	B	الذات المجهولة	A
الذات العمياء	D	الذات المكشوفة	C
(A) الجواب الصحيح			

29- الصورة التي يرى بها الفرد نفسه والتي قد تتعرض للمغالاة او الجفاء تعرف بالذات .....

العامة	B	المثالية	A
الحقيقة	D	السلبية	C
(D) الجواب الصحيح			

30- عندما يقول الفرد أنا أقوم بعمل رائع وسوف استمر فيه فهو يتحدث عن طريقة ...

تعزير الذات	B	الحديث مع الذات	A
اكتشاف الذات	D	مواجهة الذات	C

الجواب الصحيح (B)

31- أول خطوات تطوير الذات

تجنب تحقير الذات	B	الثقة بالنفس	A
ادراك جوانب القصور	D	قبول الذات	C

الجواب الصحيح (C)

32- نافذة جوهاري الشكل والمظهر العام يدخلان ضمن

الذات العمياء	B	الذات المجهولة	A
الذات المكشوفة	D	الذات المخفية	C

الجواب الصحيح (D)

33- الاتصال الذاتي يتم بين :

الشخص وذاته	B	الشخص مع صديقه	A
الشخص مع جموع من الجماهير	D	الشخص مع مجموعة	C

الجواب الصحيح (B)

34- عندما يتفاعل الافراد مع البيئه عن طريق الابداع الفني و يفضلون المهن الثقافية والأدبية فإن نمط شخصيتهم هو

النمط الواقعي	B	النمط التقليدي	A
النمط الاجتماعي	D	النمط الفني	C

الجواب الصحيح (C)

35- القدرة على التنظيم وتكييف السلوك على متطلبات موقف ما لتحقيق الأهداف هي :

إدارة الذات	B	توجيه الذات	A
تعزيز الذات	D	تقدير الذات	C
الجواب الصحيح (A)			

36- يفضل أصحاب هذا النمط المهن الزراعية والتقنية والهندسية ويحبون الأنشطة التي تتطلب مهارات حركية او استخدام أدوات وأجهزة

النمط الواقعي	B	النمط التقليدي	A
النمط الاجتماعي	D	النمط الفني	C
الجواب الصحيح (B)			

37- توسيع الذات المكشوفة على حساب الذوات الأخرى يعتمد عليها نجاح الفرد من خلال الطرق العلمية مثل:

القراءة	B	الممارسة	A
استطلاع رأي الآخرين	D	الاصغاء	C
الجواب الصحيح (D)			

38- الأشخاص الواقعيين يتعاملون مع البيئة بطريقة موضوعية وملموسة ولا يحبون الأنشطة ولا يفضلون استخدام المهارات الاجتماعية او القدرات الفنية يفضلون المهن .....

الزراعية	B	الأدبية	A
الخدمات الاجتماعية	D	علمية	C
الجواب الصحيح (B)			

39- يمكن تصنيف الافراد على أساس مقدرة تشابه سماتهم الشخصية في عدة أنماط كما انه يمكن تصنيف البيئات التي يعيشون فيها الى عدة أصناف على أساس تشابه البيئات مع بعضها البعض كما رآها ....

جوهاري	B	هولاند	A
وليام	D	رانجيت مالهي	C
(A) الجواب الصحيح			

40- من سمات الأشخاص ذوي التقدير المرتفع للذات انهم

يميلون للأنطوائيه	B	لديهم علاقات اجتماعيه جيده	A
شخصيات عمياء	D	مزاجيين	C
(A) الجواب الصحيح			

41- عند الحديث عن الاتصال الذاتي الفعال فإن المدخل الرئيسي للتغير هو

اكتشاف الذات	B	إدارة الذات	A
توجيه الذات	D	تقدير الذات	C
(A) الجواب الصحيح			

42- نافذة جوهاري تتعلق بتقسيم ...

سمات الأشخاص	B	البيئات المختلفة	A
أنماط الشخصية	D	الذات البشرية	C
(C) الجواب الصحيح			

43- الذات الواعية التي نعرفها عن انفسنا ويدركها الآخريين تسمى الذات ....

المكشوفة	B	المخفية	A
المجهولة	D	العمياء	C
(B) الجواب الصحيح			

44- ..... هو سمة شخصية تشير إلى تقرير المصير

القبول الغير مشروط للذات	<b>B</b>	تقدير الذات	<b>A</b>
إدارة الذات	<b>D</b>	توجيه الذات	<b>C</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

45- يتفاعل الافراد مع البيئة عن طريق استخدام الذكاء والتفكير المجرد...

النمط العقلي	<b>B</b>	النمط التقليدي	<b>A</b>
النمط الاجتماعي	<b>D</b>	النمط الفني	<b>C</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

46- عدم القدرة على تفسير الرسالة وناتج عن الأشياء المادية ...

التشفير	<b>B</b>	التشويش الدلالي	<b>A</b>
الرسالة المبهمة	<b>D</b>	التشويش المادي	<b>C</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

47- يتفاعل الافراد مع البيئة عن طريق اختبار الأنشطة التي تؤدي إلى

الاستحسان الاجتماعي هذا النمط يسمى

النمط الواقعي	<b>B</b>	النمط التقليدي	<b>A</b>
النمط الاجتماعي	<b>D</b>	النمط الفني	<b>C</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

الوحدة الثالثة

Unit 3

### 1- مهارات الاستقبال تصنف الى قسمين هما:

الإنصات والقراءة	<b>A</b>	الإنصات والكتابة	<b>B</b>
الإنصات والإلقاء	<b>C</b>	الإنصات والحوار	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

### 2 - الضوضاء في المكان من معوقات الانصات

الذهنية	<b>A</b>	النفسية	<b>B</b>
البيئية	<b>C</b>	الانطباعية	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

### 3 - من طرق تحسين سرعة قرائتك :

اقرأ كلمة كلمة	<b>A</b>	القراءة امام الجمهور	<b>B</b>
توسيع مجال رؤية العين	<b>C</b>	استخدام استراتيجية SQ3R	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

### 4 - الخطوة الثانية من خطوات إستراتيجية القراءة الدراسية SQ3R

الاستطلاع والمسح	<b>A</b>	الاستذكار	<b>B</b>
وضع الاسئلة	<b>C</b>	المراجعة	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

### 5 - الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه للتعبيرات اللغوية والجسدية مع إدراك المعاني والخلوص الى مراد المتحدث يدل على :

الاستماع	<b>A</b>	الإنصات	<b>B</b>
الإصغاء	<b>C</b>	الانتباه	<b>D</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

6- للاستعداد للإنصات يجب عليك :

الاستماع بانتباه	<b>A</b>	الاستجابة المناسبه	<b>B</b>
استمع لكل كلمة	<b>C</b>	توقف عن الحديث	<b>D</b>
<b>(D) الجواب الصحيح</b>			

7- من أساليب القراءة وفقا لسرعتها

القراءة المتأنية	<b>A</b>	القراءة الدراسية	<b>B</b>
القراءة الجهرية	<b>C</b>	القراءة الصامتة	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

8- يتم تكوين الرأي والانطباع عن أهمية الرسالة في مهارة

الانتباه	<b>A</b>	التقويم	<b>B</b>
التفسير	<b>C</b>	الاستجابة المناسبه	<b>D</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

9- من أهم مقومات التعليم :

الاستقبال	<b>A</b>	الارسال	<b>B</b>
الإنصات	<b>C</b>	التقدير	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

10- يعتبر أسلوب SQ3R من أساليب القراءة

الدراسية	<b>A</b>	النقدية	<b>B</b>
التصفحية	<b>C</b>	المتأنية	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

11- تعتبر ..... من أساليب القراءة وفقا لأسلوب الصوت

القراءة السريعة	B	القراءة الصامتة	A
القراءة المتأنية	D	القراءة الدراسية	C
(A) الجواب الصحيح			

12- أسلوب القراءة المناسب عندما تريد شراء كتاب من المكتبة هو :

القراءة التصفحية	B	القراءة الاستكشافية	A
القراءة السريعة	D	القراءة الدراسية	C
(B) الجواب الصحيح			

13- من صور المحتوى الالكتروني ما يلي :

الكتب الإلكترونية	B	مواقع الإنترنت	A
كل الإجابات صحيحة	D	المحتوى النصي على مواقع التواصل الاجتماعي	C
(D) الجواب الصحيح			

14- عند القراءة الإلكترونية ينصح ب :

تعلم مصطلحات الإنترنت واختصاراته	B	عدم التركيز على المادة المقروءة	A
عدم حضور الذهن	D	عدم استعمال الصوت	C
(B) الجواب الصحيح			

15- إعادة النظر في النص المكتوب من سمات القراءة وهذا يفيد القارئ في

ثبات الرسالة	B	تحليل الرسالة	A
سرعة القراءة	D	تعلم القراءة	C
(A) الجواب الصحيح			

16- من أساليب القراءة وفقا للهدف من القراءة هو أسلوب القراءة

الجهرية	B	الصامتة	A
الاستكشافية	D	السريعة	C

(D) الجواب الصحيح

17- تعرف القراءة الواعية التي تحلل عمل الكاتب و تحكم على الأفكار والأدلة وتوافق المعلومات وصحتها من عدمها ب

القراءة التصفحية	B	القراءة الدراسية	A
القراءة الاستكشافية	D	القراءة النقدية	C

(C) الجواب الصحيح

18- من الاستجابات المناسبة بعد الاستماع للحديث

الصمت	B	هز الرأس	A
تلخيص الحديث	D	الملاحظة العابرة	C

(D) الجواب الصحيح

19- يعد انشغال الذهن بمواضيع أخرى أثناء تلقي الرسالة من

مهارات الإنصات	B	معوقات الإنصات	A
سمات الإنصات	D	أساليب الإنصات	C

(A) الجواب الصحيح

20- هو أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريد القارئ فلا ينظر الى سواها وتستخدم في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات

القراءة النقدية	B	القراءة الاستكشافية	A
القراءة الدراسية	D	القراءة التصفحية	C

(A) الجواب الصحيح

## 21- المهارات المطلوبة للإنصات الجيد مرتبة هي

الاستعداد- الانتباه- التفسير - التقويم- الاستجابة	<b>B</b>	الاستعداد- الانتباه -التقويم- الاستجابة - التفسير	<b>A</b>
الاستعداد - الانتباه- الاستجابة - التفسير- التقويم	<b>D</b>	الانتباه - التفسير - التقويم الاستجابة - الاستعداد	<b>C</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

## 22- من العوامل المؤثرة في القراءة

الحالة الثقافية للكاتب	<b>B</b>	الحالة النفسية للقارئ	<b>A</b>
كل الإجابات صحيحة	<b>D</b>	الحالة المادية للقارئ	<b>C</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

## 23- ترتيب الخطوات الثلاث الأولى من أسلوب الخطوات الخمس للقراءة الدراسية SQ3R

اسأل- استطلع- اقرأ	<b>B</b>	اسأل - اقرأ - استطلع	<b>A</b>
اسأل- اقرأ- راجع	<b>D</b>	استطلع- اسأل- اقرأ	<b>C</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

## 24- القراءة التي تخدم تنمية مهارة الإلقاء ومواجهة الجمهور وتطلعنا على الصعوبات التي يعاني منها القارئ تعرف ب

القراءة الجهرية	<b>B</b>	القراءة الصامتة	<b>A</b>
القراءة الدراسية	<b>D</b>	القراءة المتأنية	<b>C</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

25- "لب عملية الانصات والتي تتيح العناية بالرسالة " تعرف ب .....

الاستماع بانتباه	<b>A</b>	الاستجابة المناسبة	<b>B</b>
تقويم الرسالة	<b>C</b>	الاستعداد للانصات	<b>D</b>

الجواب الصحيح (A)

26- يعد الانطباع والحكم السابق من

معوقات الانصات	<b>A</b>	مهارات الانصات	<b>B</b>
أساليب الانصات	<b>C</b>	سمات الانصات	<b>D</b>

الجواب الصحيح (A)

27- يعد ثبات الرسالة وإمكانية الرجوع إليها في أي وقت من

مراحل القراءة	<b>A</b>	سمات القراءة	<b>B</b>
عناصر القراءة	<b>C</b>	معوقات القراءة	<b>D</b>

الجواب الصحيح (B)

28- تستعمل القراءة السريعة لما يلي :

معرفة التفاصيل الدقيقة للنص	<b>A</b>	معرفة الأفكار الفرعية للنص	<b>B</b>
عملية التحليل والنقد	<b>C</b>	فهم المعنى الإجمالي للنص	<b>D</b>

الجواب الصحيح (D)

29- للحصول على الفكرة العامة للنص لأي كتاب ينصح باستخدام القراءة :

النقدية	<b>A</b>	التصفحية	<b>B</b>
الاستكشافية	<b>C</b>	الدراسية	<b>D</b>

الجواب الصحيح (B)

### 30- مهارات الإنصات من أهم

مهارات الإرسال غير اللفظي	<b>A</b>	مهارات الإرسال غير اللفظي	<b>A</b>
مهارات الاستقبال اللفظي	<b>B</b>	مهارات الاستقبال غير اللفظي	<b>C</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

### 31- هز الرأس أو الإيماء أثناء التحدث أثناء الحديث يدل على

عدم الفهم على المتحدث	<b>A</b>	الاهتمام والمتابعة	<b>B</b>
انشغال المستمع عن المتحدث	<b>C</b>	كل من (A&C)	<b>D</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

### 32- القراءة التي تركز على الصورة و الفكرة العامة للنص هي

القراءة الاستكشافية	<b>A</b>	القراءة الدراسية	<b>B</b>
القراءة التصفحية	<b>C</b>	القراءة النقدية	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

### 33- كيفية التعامل مع المحتوى الالكتروني حيث يتم اختيار الرسائل ذات الهدف التي تعود على الفرد بالفائدة تعد من جوانب التعامل

الجانب القيمي	<b>A</b>	الجانب الاقتصادي	<b>B</b>
الجانب الفني	<b>C</b>	الجانب التقليدي	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

### 34- من العوامل التي تسبب في تشتيت الذهن وتمنع الاستيعاب عند القراءة

الهدف من القراءة	<b>A</b>	عدد الصفحات	<b>B</b>
القلق	<b>C</b>	نوع الكتاب	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

35- من معوقات الإنصات التي تساهم في تعثر عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل

الإضاعة	B	الكلام المتأنى	A
العوائق الذهنية	D	مواقع التواصل الاجتماعي	C
(D) الجواب الصحيح			

36- من المهارات المطلوبة للإنصات

الاعراض	B	المقاطعة	A
المبادرة	D	الاستعداد	C
(C) الجواب الصحيح			

37- تتم القراءة في ثلاث مراحل أولها :

شراء الكتاب	B	مرور العين على النص المكتوب	A
المعنى اللفظي	D	الرمز المكتوب	C
(A) الجواب الصحيح			

38- في قصة النبي عليه السلام مع عتبة بن ربيعة نموذج جيد لمهارة ....

القراءة	B	الكتابة	A
الإلقاء	D	الإنصات	C
(C) الجواب الصحيح			

39- تعلم مصطلحات الأنترنت واختصاراته يساعد في تفعيل القراءة ....

التصفحية	B	النقدية	A
الالكترونية	D	الاستكشافية	C
(D) الجواب الصحيح			

#### 40- شكر المتحدث على حديثه وتلخيص الرسالة يعد من الاستجابة

أثناء الحديث	B	قبل الحديث	A
لا يعد استجابة	D	بعد الحديث	C
(C) الجواب الصحيح			

#### 41- جميع ما يلي من معوقات الإنصات ما عدا

انشغال الذهن	B	الخوف والقلق	A
قلة مثيرات الانتباه	D	الحكم المسبق على المتحدث	C
(D) الجواب الصحيح			

#### 42- من أسلوب الخطوات الخمس للقراءة المدرسية SQ3R

استخدام الاسئلة	B	وضع ملخص للخاتمة	A
قراءة فهرس الكتاب	D	استخدام أسلوب التلقي	C
(B) الجواب الصحيح			

#### 43- من أمثلة المحتوى الإلكتروني

الرسائل المسموعة	B	مواقع الإنترنت	A
كل من (A&C)	D	مواقع التواصل الاجتماعي	C
(D) الجواب الصحيح			

#### 44- من مشتتات الانتباه في القراءة .....

المكان الملائم للقراءة	B	الورق الغير جيد	A
الطباعة الجيدة	D	الهدوء	C
(A) الجواب الصحيح			

45- تختص باستقبال الرسائل اللفظية .....

مهارات الانصات	<b>A</b>	مهارات القراءة	<b>B</b>
مهارات التحدث	<b>C</b>	مهارات الكتابة	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

46- ..... لفهم محتوى الكتاب واستيعابه

القراءة الصامتة	<b>A</b>	القراءة التصفحية	<b>B</b>
القراءة المتأنية	<b>C</b>	القراءة السريعة	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

47- القراءة بدون إصدار صوت هي القراءة

الالكترونية	<b>A</b>	الجهرية	<b>B</b>
السريعة	<b>C</b>	الصامتة	<b>D</b>
<b>(D) الجواب الصحيح</b>			

48- ..... أسلوب يستخدم في طلب معلومة يريد القارئ دون سواها

القراءة التصفحية	<b>A</b>	القراءة الاستكشافية	<b>B</b>
القراءة النقدية	<b>C</b>	القراءة الدراسية	<b>D</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

# الوحدة الرابعة

## Unit 4

### 1 - الكتابة بالقلم إحدى أنواع الكتابة وفقاً ل

أداة الكتابة	B	موضوع الكتابة	A
طبيعية وخصائص المحتوى	D	رسمية الكتابة	C
(B) الجواب الصحيح			

### 2- تعتبر مهارات الكتابة عبر البريد الإلكتروني إحدى مهارات :

إعداد العروض	B	الاتصال اللفظي المنطوق	A
الاتصال غير اللفظي	D	الاتصال اللفظي المكتوب	C
(C) الجواب الصحيح			

### 3- قاعدة 5×5 في الإخراج الفني للعروض التقديمية تعني

الجملة تتجاوز 5 كلمات والشريحة الواحدة لا تتجاوز 5 أسطر	B	لا يتجاوز العرض التقديمي خمسة شرائح	A
الجملة لا تتجاوز 5 كلمات والشريحة الواحدة لا تتجاوز 5 أسطر	D	الجملة تتجاوز 5 كلمات والشريحة الواحدة تتجاوز 5 أسطر	C
(D) الجواب الصحيح			

### 4- من مهارات الكتابة عبر البريد الإلكتروني :

لا تكتب عنواناً للرسالة	B	أكثر من المرفقات	A
تأكد من صحة العنوان الذي ترسل إليه	D	لا تضيف توقيعك الإلكتروني	C
(D) الجواب الصحيح			

### 5- من مهارات توظيف الصوت

استخدام معدل إيقاع سريع	<b>B</b>	استخدام معدل إيقاع بطيء	<b>A</b>
استخدام لغة الجسد	<b>D</b>	استعمال التشديد	<b>C</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

### 6- نحن نستخدم الاتصال اللفظي المنطوق في أمور البيع والشراء وبناء العلاقات الاجتماعية لأنه

يحتاج إلى توافق فكري	<b>B</b>	وسيلة شائعة للتواصل	<b>A</b>
يعتمد على الثروة اللغوية	<b>D</b>	لا يمكن استعمال أي وسيلة أخرى	<b>C</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

### 7- أي العناصر التالية يستحسن أن تبدأ في كتابته أولاً

خاتمة الموضوع	<b>B</b>	مقدمة الموضوع	<b>A</b>
مراجع الموضوع	<b>D</b>	صلب الموضوع	<b>C</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

### 8- تطبيق قاعدة لكل مقام مقال هي الضابط في استخدام

نبرات الصوت	<b>B</b>	حالة الوقوف	<b>A</b>
الالتزام بصلب الموضوع	<b>D</b>	تفعيل لغة الجسد	<b>C</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

9- عند الإخراج الفني للعرض التقديمي يجب مراعاة

استعمل قاعدة 5×5	B	تكون مخارج الحروف واضحة	A
الإكثار من المؤثرات البصرية	D	عدم استعمال الأشكال والرسومات	C
(B) الجواب الصحيح			

10- وفقا لموضوع المادة المكتوبة تنقسم الكتابة إلى كتابة

رسمية وغير رسمية	B	أدبية وعلمية وصحفية وعلمية	A
يدوية وإلكترونية	D	دينية واجتماعية و اقتصادية وقانونية	C
(C) الجواب الصحيح			

11- السكتة اللطيفة التي تكون بين جملة وأخرى هي سكتة .....

استثارة	B	انتقالية	A
استفهامية	D	عادية	C
(C) الجواب الصحيح			

12- تتضمن مهارات الاتصال اللفظي المنطوق :

مهارات استخدام لوحة المفاتيح	B	مهارات الكتابة	A
مهارات إعداد السيرة الذاتية	D	مهارات التحدث والإلقاء	C
(C) الجواب الصحيح			

13- يمكن أثناء التحدث استخدام العوامل غير اللفظية للتأثير في المستمعين وهذا يدل على أن الاتصال اللفظي المنطوق :

وسيلة شائعة للتواصل	<b>A</b>	يحتاج إلى توافق لغوي	<b>B</b>
يتأثر بالعوامل غير اللفظية	<b>C</b>	يعتمد على الثروة اللغوية	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

14- ليس من مهارات التحدث والإلقاء

صياغة الأفكار ذهنيا قبل التحدث	<b>A</b>	عدم الاتصال البصري مع المستمعين	<b>B</b>
المظهر اللائق	<b>C</b>	انشرح الوجه	<b>D</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

15- من مهارات إعداد العروض :

جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها	<b>A</b>	كثرة عدد الكلمات في الشريحة الواحدة	<b>B</b>
تعدد الألوان	<b>C</b>	سرعة العرض	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

16- لتكوين انطباع إيجابي عن القارئ عليك أن :

تختار موضوعا معقدا	<b>A</b>	تهتم بالاستفتاح	<b>B</b>
تستخدم كلمات الربط المناسبة	<b>C</b>	تكتب الموضوع قبل الخاتمة	<b>D</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

17- للتخطيط للكتابة يجب عليك أن :

تدور الأفكار الرئيسية	<b>A</b>	تدون الأفكار الرئيسية	<b>A</b>
تستخدم كلمات الربط المناسبة	<b>C</b>	تستخدم كلمات الربط المناسبة	<b>C</b>
تحتذر من الأخطاء الإملائية	<b>B</b>	تحتذر من الأخطاء الإملائية	<b>B</b>
تكتب الموضوع قبل الخاتمة	<b>D</b>	تكتب الموضوع قبل الخاتمة	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

18- خاتمة العرض الجيد هي التي تحتوي على :

الاستهلال الجيد	<b>A</b>	الشواهد والبراهين	<b>B</b>
التلخيص المختصر	<b>C</b>	التفاصيل الفرعية	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

19- من مهارات الصوت التي تؤثر تأثيراً واضحاً في المعنى

تنويع نبرة الصوت	<b>A</b>	تنويع اللزمات اللفظية	<b>B</b>
بشاشة الوجه	<b>C</b>	لغة المظهر	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

20- من مهارات التحدث وتهدف إلى أن يشعر المستمع بأنه موضع اهتمام المتحدث

التهيئة النفسية	<b>A</b>	المظهر اللائق	<b>B</b>
التواصل البصري	<b>C</b>	انتقاء الألفاظ	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

21- القدرة على توظيف اللغة والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير

الكتابة	B	الاستماع	A
التحدث والإلقاء	D	الانصات	C
الجواب الصحيح (D)			

22- تستخدم السكتة ..... عند الانتقال من فكرة إلى أخرى

العادية	B	الانتقالية	A
التشويقية	D	الاستثنائية	C
الجواب الصحيح (A)			

23- من مهارات الكتابة الجيدة

معرفة خصائص القارئ	B	التحديد الدقيق للهدف	A
جميع ما سبق	D	التوظيف الذكي للغة	C
الجواب الصحيح (D)			

24- كلمات متكررة يرددها المتحدث لا اراديا تسمى .....

اللزيمات الحركية	B	توظيف لغة الجسد	A
الاتزان الانفعالي	D	اللزيمات اللفظية	C
الجواب الصحيح (C)			

25- يتم صياغة الموضوع في العرض التقديمي من أجزاء هي :

مقدمة الموضوع وصلب الموضوع وخاتمة الموضوع	<b>B</b>	أهداف العرض وكيفية العرض ووقت ومكان العرض	<b>A</b>
المؤشرات الإيجابية للعرض والمؤشرات السلبية	<b>D</b>	ماقبل العرض وأثناء العرض و بعد العرض	<b>C</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

26- من مهارات الكتابة :

تنويع اللزمات اللفظية	<b>B</b>	تنويع نبرة الصوت	<b>A</b>
مراعاة خصائص القارئ	<b>D</b>	بشاشة الوجه والمظهر الخارجي	<b>C</b>
<b>(D) الجواب الصحيح</b>			

27- من أنواع الكتابة وفقا لطبيعة وخصائص المادة المكتوبة الكتابة.....

الرسمية	<b>B</b>	اليدوية	<b>A</b>
الأدبية	<b>D</b>	الإلكترونية	<b>C</b>
<b>(D) الجواب الصحيح</b>			

28- من مهارات التحدث التي تعمل على التخلص من الخوف والقلق والتحرر منهما :

مهارة المظهر اللائق	<b>B</b>	مهارة التهيئة النفسية	<b>A</b>
مهارة انتقاء الألفاظ	<b>D</b>	مهارة بشاشة الوجه	<b>C</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

### 29- من مهارات الكتابة بالحساب الآلي :

استخدام خطوط مناسبة	<b>A</b>	اكتر من حشو الصفحة بالكلمات	<b>B</b>
لا تحرص على التنسيق	<b>C</b>	استخدام الخطوط المائلة	<b>D</b>

الجواب الصحيح (A)

### 30- من مهارات التحدث والإلقاء

انشراح الوجه	<b>A</b>	المظهر اللائق	<b>B</b>
تنويع الأداء الصوتي	<b>C</b>	جميع ما سبق	<b>D</b>

الجواب الصحيح (D)

### 31- عندما تتحدث أو تعرض موضوعاً أمام الحضور فإن أول ما يسمعه ويراه الحضور هو :

مقدمة الموضوع	<b>A</b>	مراجع الموضوع	<b>B</b>
صلب الموضوع	<b>C</b>	خاتمة الموضوع	<b>D</b>

الجواب الصحيح (A)

### 32- من الأمور التي يجب مراعاتها عن الإخراج الفني للعرض التقديمي :

الأطالة والاسهاب	<b>A</b>	عدم استخدام الاشكال والرسوم	<b>B</b>
لايتجاوز شريحتين	<b>C</b>	الوضوح	<b>D</b>

الجواب الصحيح (D)

### 33- من مهارات التحدث والإلقاء :

عدم استخدام الاتصال البصري	<b>A</b>	التهيئة النفسية والتخلص من السلبيات	<b>B</b>
خفض الصوت	<b>C</b>	لا شيء مما سبق	<b>D</b>

الجواب الصحيح (B)

34- مستوى الصوت في الإلقاء يجب أن يكون :

مرتفعا دائما	<b>A</b>	منخفضا باستمرار	<b>B</b>
متنوعا بين الرفع والخفض	<b>C</b>	سريعا	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

35- من وسائل ومهارات إدارة الحضور في اللقاءات الجماهيرية:

استخدام الوسائل المناسبة	<b>A</b>	ملاحظتهم ومتابعتهم	<b>B</b>
منحهم المشاركة والنقاش	<b>C</b>	جميع ما سبق	<b>D</b>
<b>(D) الجواب الصحيح</b>			

36- من الأفكار والنقاط التي تقدم بشكل مختصر في صياغة الموضوع :

صلب الموضوع	<b>A</b>	مقدمة الموضوع	<b>B</b>
خاتمة الموضوع	<b>C</b>	لاشيء مما سبق	<b>D</b>
<b>(C) الجواب الصحيح</b>			

37- اليدان من المعالم المهمة للغة الجسد والذي يراعى في وضعيتهما عند التحدث بالصورة التالية :

تحريكهما بطريقة سلسلة بحيث تكون متوفقة مع الكلمات	<b>A</b>	وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت	<b>B</b>
التشبيك بين الأصابع اثناء الحديث	<b>C</b>	تحريكها بشكل مستمر	<b>D</b>
<b>(A) الجواب الصحيح</b>			

38 - استعمل قاعدة 5×5 يعني أن الجمل أثناء العرض لا تتجاوز:

5 كلمات	B	25 كلمة	A
20 كلمة	D	15 كلمة	C
(B) الجواب الصحيح			

39- أول مهارات الكتابة هي :

التخطيط للكتابة	B	توظيف اللغة بذكاء	A
تكوين انطباع إيجابي	D	تحديد الهدف بوضوح	C
(C) الجواب الصحيح			

40- التوافق في اللغة من سمات :

الاتصال اللفظي المنطوق	B	الاتصال اللفظي المكتوب	A
جميع ما سبق	D	الاتصال الالكتروني	C
(B) الجواب الصحيح			

41- الثروة اللغوية من مهارات :

الاتصال اللفظي غير المنطوق	B	الاتصال المكتوب	A
الاتصال الجسدي	D	الاتصال اللفظي المنطوق	C
(C) الجواب الصحيح			

42- من صفات التحدث أن يقف على :

شكل ٨	B	شكل مائل	A
لاشيء مما سبق	D	شكل ١١	C
(C) الجواب الصحيح			

43- توزيع النظرات على المستمعين أثناء الإلقاء دليل على :

زيادة التوتر	A	B	عدم الاستعداد
الاهتمام بالمستمعين	C	D	ضعف الثقة بالنفس
الجواب الصحيح (C)			

44- من مهارات الكتابة التي يجب التركيز عليها :

كتابة الخاتمة	A	B	التخطيط للكتابة
كتابة النص في فقرتين	C	D	استخدام لغة فوق مستوى القارئ
الجواب الصحيح (B)			

45- الثروة اللغوية من مهارات :

الاتصال المكتوب	A	B	الاتصال اللفظي غير المنطوق
الاتصال اللفظي المنطوق	C	D	الاتصال الجسدي
الجواب الصحيح (C)			

46- من مهارات تفعيل لغة الجسد أثناء التحدث تجنب اللزمات الحركية وتعني تجنب .....

الحركة في المكان	A	B	تكرار حركة اليد وتعبير الوجه بكثرة
الوقوف بدون حركة	C	D	تكرار كلمات معينه كثيرا
الجواب الصحيح (B)			

47- أثناء عرضك لمشروع التخرج أمام لجنة التقييم يعتبر توزيع نظراتك على أعضاء اللجنة دليل على :

ضعف ثقتك بنفسك	A	B	عدم الاستعداد التام لمقابلتهم
القلق وزيادة التوتر	C	D	اهتمامك بهم وتقديرهم
الجواب الصحيح (D)			

48- عند الإخراج الفني للعرض التقديمي يجب مراعاة :

استعمل قاعدة 5×5	<b>B</b>	أن تكون مخارج الحروف واضحة	<b>A</b>
كل من (B&C)	<b>D</b>	استعمال الصور والاشكال والرسومات	<b>C</b>
<b>(D) الجواب الصحيح</b>			

49- للصوت مهارات تأثيرا واضحا في المعنى ومن تلك المهارات :

استعمال التشديد وتوظيف السكتات	<b>B</b>	تنوع نبرة الصوت ومستوى الصوت	<b>A</b>
كل من (A&B)	<b>D</b>	بشاشة الوجه والمظهر الخارجي	<b>C</b>
<b>(D) الجواب الصحيح</b>			

50- توقف المتحدث في موقع لا يتوقع السامع أن يسكت فيه هي سكتة .....

استثارة وتشويق	<b>B</b>	لا لزوم لها	<b>A</b>
عادية	<b>D</b>	انتقاله	<b>C</b>
<b>(B) الجواب الصحيح</b>			

**Good luck 😊**



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة جدة

# مهارات الاتصال Communication Skills

ملخص شامل لمقرر مهارات الاتصال قام به مجموعة طلاب  
السنة التحضيرية بجامعة جدة تحت إشراف أستاذ المقرر  
لتسهيل إيصال المعلومة وسرعة الوصول إليها، من دون  
رسومات وأشكال توضيحية تشتت الطالب وتستهلك وقتة  
عند المراجعة

٢٠١٥ - ١٤٣٧

إحنا مين..؟

إحنا طلاب الجامعة الجديدة "جدة"

# الوحدة الأولى

## - تعريف المهارة:

لغة: الحدق والاتقان.

اصطلاحاً: القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة واتقان.

## - مراحل اكتساب المهارة:

- ١- مرحلة اللاوعي و اللا مهارة: هي المرحلة التي لا يعلم الشخص شيئاً عن المهارة ولا يفكر فيها.
- ٢- مرحلة الوعي و اللا مهارة: هي المرحلة التي يتنبه الشخص لأهمية المهارة فتتسبأ عنده الرغبة في اكتسابها.
- ٣- مرحلة الوعي و المهارة: هي المرحلة التي يصل فيها الشخص إلى تعلمة للمهارة.
- ٤- مرحلة اللاوعي و المهارة: هي المرحلة التي يكون فيها الشخص لدية المهارة من دون جهد ويمارسها كعادة.

## - مفهوم الاتصال:

هو تبادل المعلومات والاراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

## - عناصر الاتصال:

- ١- مرسل: هو القائم بالاتصال وهو أساس الرسالة.
  - ٢- الرسالة: وهي المضمون الذي يريد المرسل إرساله.
  - ٣- الوسيلة: وهي القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة.
  - ٤- المستقبل: هو المتلقي الذي من أجله أنشئت الرسالة.
  - ٥- رجع الصدى: هو التأثير الذي صنعتة الرسالة في المتلقي.
- \*\*معايير رجع الصدى:**
- أ- معيار اتجاه رجع الصدى:
    - ١- إيجابي.
    - ٢- سلبي.
  - ب- معيار توقيت تلقي رجع الصدى:
    - ١- فوري.
    - ٢- مؤجل.

## - أهمية الاتصال بالنسبة للفرد:

- ١- صفة من صفات الانسان الاساسية.
- ٢- ضروري لإشباع حاجات الناس المادية والمعنوية.
- ٣- يجنب الفرد من العزلة.
- ٤- ضروري لتحقيق النجاح.

## - أهيمية الاتصال بالنسبة للمجتمع:

- ١- أساس قيام المجتمع ولولا وجوده لما وجد المجتمع أو استمر.
- ٢- اكتساب الخصائص والعادات والتقاليد لتحقيق التكيف الاجتماعي.

## - أنواع الاتصال:

يمكن تقسيم الاتصال تقسيمات عدة بحسب الحيثية أو الاسلوب.

### أ- من حيث اللغة المستعمله:

- ١- اتصال لفظي.
- ٢- اتصال غير لفظي.

### ب- من حيث البعد الزمني:

- ١- اتصال فوري "متزامن"
- ٢- اتصال غير متزامن.

### ج- من حيث رسميته:

- ١- اتصال رسمي.
- ٢- اتصال غير رسمي.

### هـ- من حيث عدد المشتركين أو المستويات:

- ١- اتصال ذاتي: وهو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد نفسه.
- ٢- اتصال شخصي: وهو الاتصال الشائع بين الناس ويحدث بين شخصين.
- ٣- اتصال جماهيري: وهو الاتصال الذي يحدث بين أكثر من شخصين مثلما يحصل في وسائل الاعلام.
- ٤- الاتصال الجمعي: وهو الاتصال الذي يحدث بين مجموعه من الاشخاص كالمحاضرات الجامعية.

### - خصائص الاتصال:

- ١- عملية دائمة ومستمره.
- ٢- منتشر في أي زمان وكل مكان.
- ٣- عملية تفاعلية.
- ٤- قابل للتغيير والتجديد.

### - معوقات الاتصال:

- ١- ضعف الخبرة.
- ٢- التشويش، وهو نوعان:
  - أ- التشويش المادي: وهو الناتج من البيئة المحيطة.
  - ب- التشويش الدلالي: وهو الناتج عن الغموض أو عدم وضوح الرسالة.
- ٣- عوائق لدى المرسل.
- ٤- الوسيلة غير الملائمة.

## الوحدة الثانية

### - مفهوم الاتصال مع الذات:

هي الأفكار والمعتقدات التي يكونها الفرد تجاه نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه.

### - أقسام مفهوم الذات:

- ١- الذات الحقيقية: وهي التي يرى بها الفرد نفسه.
- ٢- الذات العامة: وهي التي تسمح للآخرين بمعرفتها.
- ٣- الذات المثالية: هي التي يتصور الفرد أن يصل إليها.

### - أهمية الاتصال مع الذات:

- ١- يؤثر في تكوين شخصية الفرد.
- ٢- يؤثر في أداء الفرد.
- ٣- يؤثر في اتصال الفرد بالآخرين.
- ٤- المرتكز الأساسي لعمليات الاختيار واتخاذ القرار.

### - طرق الاتصال مع الذات:

- ١- الحديث مع الذات: وهو مايقوم به الشخص من اتصال ذاتي مع نفسه.
  - ٢- مراجعة الذات: وهي محاسبة الشخص ذاته من أجل تعديلها أو دعمها وهي نوعين. - لوم الذات و نقد الذات - .
  - ٣- تعزيز الذات: وهي عملية تحفيز الشخص ذاته.
- ### - الخطوات الخمس للاتصال الذاتي الفعال:
- ١- اكتشاف الذات. ٢- تقدير الذات. ٣- توجيه الذات. ٤- إدارة الذات. ٥- تطوير الذات.

### - أقسام الذات البشرية:

- ١- الذات المكشوفة: هي التصرفات التي ندركها ويدركها الآخرون عنا.
- ٢- الذات المخفية: هي الذات المعروفة للإنسان نفسه ولا يعرفها الآخرون عنه.
- ٣- الذات العمياء: هي التي يعرفها ويدركها الآخرون تجاهنا ونحن لانعرفها أو غير مدركين لها.
- ٤- الذات المجهولة: هي الذات الخفية التي لم نتوصل لها بعد ولم نكتشفها في انفسنا.

\*\*الذات المكشوفة والذات الخفية يعرفها الشخص عن نفسه، أما العمياء والمجهولة لا يدركها الشخص.

\*\* يشير الدكتور رانجيب مالهي أنه وفقا للابحاث فإن ٦٦٪ من الناس لديهم تقدير منخفض لذواتهم. و ٧٧٪ أفكارهم سلبية وغير بناءة، وأن ١٠٪ فقط هي التي يستخدمها الفرد من اجمالي طاقته.

### - مكونات تقدير الذات:

- ١- الثقة بالنفس "الكفاءة الذاتية".
- ٢- القبول غير المشروط للذات "قيمة الذات".

### - سمات الأشخاص ذوي التقدير العالي:

- ١- الايجابية والتفاعل.
- ٢- الحماسة وقوة العزيمة.
- ٣- الصراحة وقوة التعبير.
- ٤- العمل بشكل ذاتي ومستقل.
- ٥- يميلون لتكوين علاقات اجتماعية.
- ٦- راغبون في تطوير ذاتهم.

## - أنماط الشخصية:

- ١- النمط الواقعي: وفيه يتعامل أصحاب هذا النمط بالموضوعية.
- ٢- النمط العقلي أو الفكري: وفيه يتعامل الأشخاص مع البيئة عن طريق الذكاء والتفكير.
- ٣- النمط الفني: وفيه يتفاعل أفراد هذا النمط عن طريق الخلق والإبداع الفني.
- ٤- النمط الاجتماعي: وفيه يتعامل الأفراد عن طريق استخدام مهاراتهم في التعامل مع الآخرين.
- ٥- النمط المغامر: يتعامل أفراد هذا النمط مع البيئة بالحماس والاندفاعية والمغامرة.
- ٦- النمط التقليدي: يتعامل أفراد هذا النمط بمجاملة المجتمع على حساب أنفسهم.

## - إدارة الذات:

لايتطلب إدارة الذات اكتشاف الذات وفهمها فقط بل يجب أيضا ادارتها بكفاءة ثم تطويرها وتمكينها.

## - لتطوير الذات وتأثيرها يجب مراعاة الآتي:

- ١- قبول الذات.
- ٢- ادارة جوانب القصور وتحويل الجوانب السلبية إلى إيجابية.
- ٣- تجنب تحقير الذات.
- ٤- الثقة بالنفس.

## الوحدة الثالثة

### - مهارات الاتصال اللفظي:

- أ- مهارات الاستقبال وتتكون من: ١- مهارة الانصات. ٢- مهارات القراءة.
- ب- مهارات الإرسال: وتتكون من: ١- مهارة التحدث. ٢- مهارات الكتابة.

### - مهارات الاتصال غير اللفظي:

تشمل لغة الوقت والمكان وتعبيرات الوجه والجسد.

**\*\* الانصات:** هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى التعبيرات اللغوية.

### - أهمية الانصات:

- ١- من أهم مقومات التعليم عند الطالب.
- ٢- من الاولويات التي يحرص عليها الموظف الناجح.
- ٣- يستغرق الانصات أكثر وقت الانسان الاتصالي حيث أن الدراسات أثبتت أن المدرء يقضون ما بين ٦٠-٩٠٪ من وقت عملهم في الانصات للآخرين. ويقضي الانسان العادي نصف وقت الاتصال منصتا ونصفه الآخر متحدث أو قارئ.
- ٤- الانصات يكون بيئة أسرية آمنه.
- ٥- تبني العلاقات الجيده على الانصات للطرف الاخر.

### - المهارات المطلوبه للانصات:

- ١- الاستعداد: كن مستعد للانصات بعقل مفتوح.
- ٢- الانتباه: استمع وانت منتبه لكل كلمة ولا تقاطع المتحدث.
- ٣- التفسير: بعد استماعك للرسالة كامله حلها.
- ٤- التقويم: اعطي انطباع عن الرسالة.
- ٥- الاستجابة: نوعين:
  - أ- أثناء الحديث. الإيماءات - هز الرأس - النظر إلى المتحدث - الملاحظات العابرة - عكس الصورة - إعادة الصياغة - كتابة بعض عبارات المتحدث.
  - ب- بعد الحديث. الشكر - تلخيص الرسالة للمتحدث للتأكد من فهمك للرسالة.

### - معوقات الانصات:

- ١- العوائق الذهنية.
- ٢- الانطباع والحكم السابق.
- ٣- الحالات الانسانية.
- ٤- المشوشات البيئية.
- ٥- انتقائية المستمع.

### **\*\* القراءة:**

#### - العناصر المتداخله في الوصول إلى الرسالة مع القراءة:

- ١- المعنى الذهني.
- ٢- اللفظ الذي تؤديه.
- ٣- الرموز المكتوبة.

### - المراحل التي تمر بها القراءة:

- ١- مرور العين على النص المكتوب.
- ٢- تفسير الكتابة.
- ٣- استنتاج المعاني.

### - سمات القراءة:

- ١- تتيح العناية بتحليل الرسالة.
- ٢- تجرد المادة المقروءة من مؤثرات الصوت.
- ٣- ثبات الرسالة.
- ٤- تحتاج إلى تعلم.



## الوحدة الرابعة

**\*\* الاتصال اللفظي المنطوق:** هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى الهدف.

### - سمات الاتصال اللفظي المنطوق:

- ١- أنه وسيلة شائعة.
- ٢- التوافق في اللغة.
- ٣- أنه يعتمد على الثروة اللغوية.
- ٤- يتأثر بشكل واضح بالعوامل الغير لفظية.

- **التحدث والإلقاء:** هو القدرة على توظيف اللغة والالفاظ والصوت للتواصل مع الاخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير.

### - مهارات التحدث والإلقاء:

- ١- التهيئة النفسية.
- ٢- صياغة الأفكار ذهنيا قبل التحدث.
- ٣- المظهر اللائق.
- ٤- حالة الوقوف، بأن تكون القدمين متوازيتين على شكل الرقم ١١ وأن تكون الوقفة منتصبه لانها تزيد من الثقة بالنفس.
- ٥- الالتزام بصلب الموضوع.
- ٦- اللغة المفعمه بالحيوية.
- ٧- إنتقائية الالفاظ.
- ٨- انشراح الوجه.
- ٩- تفعيل لغة الجسد.
- ١٠- إدارة الحضور في اللقاءات الجماهيرية.
- ١١- تنويع الأداء الصوتي.

### - مهارات توظيف الصوت:

- ١- مستوى الصوت، ويكون بارتفاع الصوت أو انخفاضه.
- ٢- معدل الايقاع، ويكون بالسرعه أو البطء.
- ٣- تنويع نبرة الصوت، ويكون بتنويع نغمة الصوت وموسيقه اللغة.
- ٤- استعمال التشديد، ويكون برفع الصوت أو اظهار كلمة أو جملة محددة لبيان أهميتها.
- ٥- توظيف الوقفات أو السكتات ويكون بحسب نوع الكسته كالآتي:
  - أ- سكتة عادية: هي سكتة قصيره تكون بين جملة وأخرى.
  - ب- سكتة انتقالية: وهي السكتة التي تكون عند الانتقال من فكرة للاخرى وهي أطول من العادية قليلا.
  - ج- سكتة استنارة وتشويق: هي السكتة التي لا يتوقع السامع أن يسكت المتكلم فيها لكي يثير انتباه المستمع ويحرك مشاعره وهي أطول سكتة.

### - مهارات لغة الجسد:

- ١- أن تكون تعبيرات الجسد متلائمة لمعاني الكلمات المستخدمة.
- ٢- اليدان هم أهم معالم لغة الجسد فاحرص على التركيز عليها.
- ٣- تجنب تكرار لغة جسد محددة عدة مرات.

- مهارات إعداد العروض:

- ١- اختيار الموضوع.
- ٢- تحديد الهدف.
- ٣- جمع المعلومات.
- ٤- صياغة الموضوع، مقدمة الموضوع - صلب الموضوع - خاتمة الموضوع.
- ٥- الاخراج الفني. يكون الاخراج الفني بالتالي:
  - أ- الوضوح والبساطة.
  - ب- العنوان، ويكون في الشريحة الأولى ويفضل أن تكون الشريحة الثانية مكونه من تصور عام للموضوع.
  - ج- قاعدة ٥X٥ وهي أن تتكون كل شريحة من خمسة أسطر وكل سطر من خمسة كلمات.
  - د- الكتابة بخط واضح من حيث الشكل والالوان.
  - هـ- استعمال الصور والاشكال والرسوم الملائمة للعبارات.
  - و- التنسيق الجيد كالمسافات بين النقاط وتساوي الكتابة في الشريحة لملء الفراغ.

\*\* الاتصال اللفظي المكتوب: وهو الاتصال عن طريق الكتابة.

- أنواع الكتابة:

- ١- وفقا لطبيعة وخصائص المادة: أدبية-علمية-صحفية-عملية.
- ٢- وفقا لرسمية الكتابة: رسمية - غير رسمية.
- ٣- وفقا لموضوع الكتابة: اجتماعيه - قانونيه - دينية - اقتصادية - رياضية ... وهكذا.
- ٤- وفقا لأداء الكتابة: يدوية - الكترونية.

- مهارات الكتابة:

- ١- تحديد الهدف بوضوح.
- ٢- راع خصائص المرسل إليه أو المستهدفين بالكتابة.
- ٣- خطط لكتابتك.
- ٤- ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها.
- ٥- وطف اللغة بذكاء.
- ٦- تكوين انطباع إيجابي بالطرق التاليه: أ- الاهتمام بالاجراج ونوعية الورق والخط. ب- الاستفتاح بكلمات جيدة. ج- الخاتمه الجيدة والملخصة لما تكتب.
- ٧- اكتب معلومات صحيحة.
- ٨- استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة مثل، ولهذا .. ومن ناحية أخرى .. بناء على ماسبق .. على سبيل المثال.
- ٩- احذر من الاخطاء الاملائية النحوية.
- ١٠- اكتب المقدمة بعد كتابة الموضوع.

## الوحدة الخامسة

**\*\* تعريف الاتصال غير الكلامي:** هو العملية التي فيها تبادل المعاني التي بين الأفراد بدون كلام.

**\*\* العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير كلامي:** يدعم الاتصال الغير كلامي الاتصال الكلامي بالمهام التالية:

- ١- التكرار والاعادة. ٢- التناقض. ٣- البديل. ٤- التكميل أو التعديل. ٥- التأكيد.
- ٦- التنظيم.

**\*\* سمات الاتصال غير الكلامي:**

- ١- يعكس المشاعر والاحاسيس الانسانية بصدق.
- ٢- يحمل عنصر حتمية الاتصال.
- ٣- يحمل في داخله رسائل ضمنيه.
- ٤- أنه يحدد هويتنا.
- ٥- أنه غامض.

**\*\* اقسام المسافة:**

- ١- مسافة حميمية: تكون ما بين (صفر - ٣٥ سم) وهي مسافة لايدخلها سوى القريبين من الشخص كالوالدين والابناء والزوج.
- ٢- مسافة شخصية: تكون ما بين (٣٦سم - متر وربع) وهذه المسافة لايدخلها الا الاصدقاء.
- ٣- المسافة الاجتماعية: تكون ما بين (متر و ٢٦سم - ٣ أمتار) وهي المسافة التي تكون بيننا وبين الغرباء مثل الموظف والمراجع أو البائع والمشتري.
- ٤- المسافة العامة: تكون من (٣ أمتار وأكثر) وهي مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والطبقات الرسمية.

**\*\* أنواع اللمسات:**

- ١- اللمسة التخصصية: وهي التي يقوم بها الطبيب.
- ٢- اللمسة الاجتماعية: كالمصافحة.
- ٣- لمسة الصداقة: كالرتب على الكتف أو الذراعين.
- ٤- لمسة المحبة: كالحضن أو لمس الرأس.

## الوحدة السادسة

**\*\* مفهوم الحوار:** تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه.

**\*\* مفهوم الحوار بمنظور علم الاتصال:** هي تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و "المستقبل" أو "المحاور" و "المحاور" ذهنيا ونفسيا وسلوكيا من خلال تبادل الحديث، أو طرح التساؤلات وتقديم اجابات عليها، لتحقيق أهدافه.

### **\*\* أهمية الحوار:**

- ١- الحوار وسيلة لتبادل الاراء للوصول إلى الحق. والحوار غالبا ماينتهي بأحد هذه الأمور.  
أ- التقليل والاعتراف بصحة الرأي الاخر. ب- التقارب في وجهات النظر. ج- الاختلاف والعداء.
- ٢- تقوية الروابط الاجتماعية.
- ٣- الحوار ضرورة تربوية.
- ٤- الحوار طريق آمن لايجاد الحلول للقضايا المختلفة.

### **\*\* أنواع الحوار:**

- ١- معيار عدد المشاركين:  
أ- الحوار الذاتي. ب- الحوار الشخصي. ج- حوار المجموعات.
- ٢- معيار الاطار الجغرافي للمشاركين في الحوار:  
أ- الحوار المحلي. ب- الحوار الوطني. ج- الحوار الأممي.
- ٣- معيار موضوع الحوار:  
أ- سياسي. ب- ثقافي. ج- رياضي. د- اجتماعي. هـ- أدبي..... الخ
- ٤- معيار الاعداد للحوار:  
أ- الحوار العفوي العارض. ب- الحوار المقصود والمخطط له.
- ٥- معيار رسمية الحوار:  
أ- حوار رسمي. ب- حوار غير رسمي.

### **\*\* أنماط المتحاورين:**

- ١- المحاور غير المتعاون: وهو الذي يلتزم الصمت ويمتنع عن عرض أفكاره.
- ٢- المحاور المعارض أو المتصلب: هو المحاور المعارض بالحق والباطل.
- ٣- المحاور العدائي: هو محاور يميل إلى الهجوم على الاخرين.
- ٤- المحاور المنافع: هو محاور تسيطر على الانفعالات العاطفية والرغبة في حب التميز والظهور.
- ٥- المحاور الثرثار: هو المحاور الذي يجد سعادته في الحديث عن موضوعات لاعلاقة لها بموضوع الحوار.
- ٦- المحاور المتشكك: هو المحاور الذي لايثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه.
- ٧- المحاور الخجول: هو محاور يشعر بالخجل أثناء الحوار معه.
- ٨- المحاور الودود: هو المحاور الذي يحاول اقامة علاقات متينة مع الطرف الاخر ويشجعه على الحديث.

### **\*\* سمات المحاور المقنع:**

- ١- القدرة العلمية والعقلية والحركية.
- ٢- التمتع بالقيم الاخلاقية في الحوار.

٣- الحماسة والالتزان في الانفعالات.

٤- المظهر.

## **\*\* تقسيم مهارات الحوار:**

١- مهارات الاعداد للحوار.

٢- مهارات تنفيذ الحوار.

## **- مهارات الاعداد للحوار:**

١- تحديد ومعرفة موضوع الحوار.

٢- التفكير في نوع الاسئلة.

## **- مهارات تنفيذ الحوار:**

١- تجنب الخوف.

٢- أحسن استهلال الحوار وختامه.

٣- لا تبدأ بالقضايا موضوع الاختلاف.

٤- جامل الناس وأنزلهم منازلهم.

٥- تعامل بذكاء مع أسئلة الطرف الاخر.

٦- لاتستطرد ولا تستأثر بالحديث، ولا تقاطع المتحدث.

٧- استعمال الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية. حيث أن الانسان يمكن أن يتذكر ١٠٪ مما قرأه و ٢٠٪ مما سمعه و ٣٠٪ مما شاهده و ٥٠٪ مما سمعه وشاهده في نفس الوقت و ٧٠٪ مما رواه أو قاله و ٩٠٪ مما رواه أثناء أدائه عمل معين.

٨- إعترف بأخطائك وصححها.

٩- فعل القدرة اللفظية وغير اللفظية بشكل متزن.

١٠- راقب نفسك.

١١- استخدم مهارات الانصات المؤثر.

١٢- أحسن إغلاق المناقشات

## **\*\* للنهائية المؤثرة في النقاش اتبع التالي:**

١- لخص الحوار في دقائق بحيث لاتختلط نقاط الموضوع الرئيسية في عقول المستمعين.

٢- الدعوة إلى سلوك أو عمل شئ ما، بأن تبين الفائدة التي تعود إليهم من انجاز هذا العمل.

٣- تقديم الشكر للمستمعين.

٤- اتركهم مسرورين ضاحكين.

٥- اختر اللحظة المناسبة للختام.

**\*\* مفهوم الإقناع:** هو الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الاخرين وأفكارهم في موضوع معين.

## **\*\* أساليب الإقناع:**

١- الاساليب العقلية، كالمناقشة المنطقية بالادله والبراهين.

٢- الأساليب العاطفية، كالاعراء والخيال.

## **\*\* أدوات الإقناع:**

ضرب الامثلة - الاستفهام - القصص - المقارنة - الصور الذهنية - النقل المؤثر للمعلومات - عرض القضية مباشرة - العيوب

والمزايا - الالقاء المتقن - البدء بالاهم.

## **\*\* محفزات الإقناع:**

١- محفز الصداقة. ٢-محفز السلطة. ٣- محفز التناغم والاتساق.

٤- محفز الامتيازات المتبادلة. ٥- محفز الاختلاف والتميز. ٦- محفز السبب.

٧- محفز الأمل.

## **\*\*متطلبات الإقناع:**

- ١- ابدأ بالمشاركات.
- ٢- ابتعد عن الجدل والتحدي.
- ٣- وظف جميع الوسائل الممكنة.
- ٤- وضح الأفكار الرئيسية.
- ٥- اهتم بآراء المتلقي.
- ٦- عبر بالاعجاب عن أفكار المتلقي.
- ٧- أجب عن الاسئلة إجابات دقيقة وواضحة.
- ٨- استعمل الافكار المرجعية.

# الوحدة السابعة

## \*\* أقسام الاتصال في بيئة العمل:

أولاً: مرحلة ما قبل العمل:

أ- كتابة السيرة الذاتية.

ب- كتابة خطاب التقديم.

ج- خطابات التوصية.

د- المقابلة الشخصية.

ثانياً: مرحلة العمل:

وهي المرحلة التي يقضيها الموظف في فترة عملة بين زملاءه والمراجعين.

ثالثاً: مرحلة ما بعد العمل:

وهي عندما يتقاعد الموظف أو ينقل لعمل آخر وتواصله مع زملاءه السابقين.

## \*\* مفهوم السيرة الذاتية:

مخلص الانجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب مع عملا محددًا يستهدفه هذا الشخص. (الرزمية والسيرة الذاتية متشابهة لحد بعيد، عدا أن الرزمية تعتبر أقصر من السيرة الذاتية ومخلصه تلخيصاً أدق من السيرة الذاتية) السيرة الذاتية أطول من الرزمية

## \*\* المكونات الأساسية للسيرة الذاتية:

- 1- البيانات الشخصية: الاسم والميلاد والحالة الاجتماعية وبيانات التواصل.
- 2- الهدف: حيث يساعد على رسم صورة إيجابية عن المتقدم.
- 3- الدرجات العلمية: ترتب ترتيب من الاحدث للاقدم.
- 4- التسلسل الوظيفي: وتذكر الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية وتكون مرتبة من الاحدث للاقدم.
- 5- المهارات: وتكون فيها تحديد أكثر عن الخبرات ومايمكن لكاتب السيرة الذاتية أدائه.
- 6- الخبرات: وفيها تكتب فقرات قصيرة عن مدى خبرة كاتب السيرة.
- 7- الاشتراك في الجهات المعنية ذات العلاقة: وهي الجمعيات أو المؤسسات المتعلقة بتخصص كاتب السيرة..

## \*\* توجيهات مهمة لكاتب السيرة الذاتية:

- 1- وضح جميع التواريخ والامكان المذكورة في السيرة الذاتية.
- 2- راع تناسب مكونات السيرة الذاتية ومناسبتها للهدف.
- 3- اهتم بالموضوعات المتعلقة بالموضوع.
- 4- لا تزيد طول السيرة الذاتية عن صفحتين.
- 5- استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية.
- 6- لا تكتب سيرة ذاتية أو CV في بداية السيرة الذاتية أو أي مكان في الورقه.
- 7- اختصر بدون اخلال.
- 8- اختر النسق المناسب.
- 9- لاترفق اوراق ومستندات مع سيرتك الذاتية إلا إذا طلب منك.

## \*\* أنواع السيرة الذاتية:

- أولاً: السيرة الذاتية الورقية: وتأخذ نمطين من أنماط الكتابة.
  - 1- المرتبة ترتيباً زمنياً.
  - 2- المرتبة ترتيباً وظيفياً.
- ثانياً: السيرة الذاتية الإلكترونية: وهي كتابة السيرة الذاتية بمنط الالكتروني وقوالب حديثة.

## **\*\* مفهوم خطاب التقديم:**

هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية ومهاراته ومؤهلاته.

## **\*\* أهمية خطاب التقديم:**

- ١- جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة.
- ٢- أن بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة.

## **\*\* نصائح يجب مراعاتها عن كتابة خطاب التقديم:**

- ١- يجب أن لا يزيد الخطاب عن صفحة واحدة.
- ٢- وجه خطابك لشخص محدد.
- ٣- وجه الخطاب للمسؤول بشكل رسمي.
- ٤- تأكد من اسم المسؤول.
- ٥- اكتب خطاب خاص يتناسب مع كل وظيفة.
- ٦- أذكر أسباب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة.
- ٧- لاتزيد الفقرة عن أربعة أو خمسة أسطر.
- ٨- اطلب من زميل أو صديق أو متخصص في مراجعة الخطاب.

## **\*\* أهم الخصائص التي يجب توفرها في المتقدم أثناء المقابلة الشخصية:**

- ١- المظهر الجيد.
- ٢- القدرة على التواصل.
- ٣- الحماسة.
- ٤- الذكاء.
- ٥- النشاط واليقظة (مدى الانتباه)

## **\*\* كيف تستعد للمقابلة الشخصية؟**

- ١- راجع أكبر قدر ممكن عن المؤسسة التي تقدمت إليها.
- ٢- إرتداء الملابس الملائمة التي تتسم بالاناقة الرسمية.
- ٣- احضر معك نسخ اضافية من مستنداتك.
- ٤- الحضور قبل المقابلة بـ ١٠ أو ١٥ دقيقة.
- ٥- ابتعد عن اي عادات مستفزه للاخرين منذ دخولك للمؤسسة كالتدخين ومضغ العلك واستعمال الجوال.

## **\*\* أثناء المقابلة الشخصية:**

- ١- لاتقاطع أحد من القائمين بالمقابلة.
- ٢- انتبه للغة الجسد.
- ٣- انصت انصات تام للمتحدث.
- ٤- اسال المحاورين عندما تنتهي المقابلة عن موعد النتيجة.
- ٥- صافح المحاورين عن الخروج.

## **\*\* أسئلة متوقعة أثناء المقابلة:**

- ١- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- ٢- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك برؤسائك السابقين.
- ٣- أسئلة توضح طبيعة عملك السابق.
- ٤- أسئلة تستكشف مدى تعليمك أو خبراتك.
- ٥- أسئلة لتثبت من صحة سيرتك الذاتية.
- ٦- أسئلة توضح الاسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.

**\*\* أسئلة يمكن لك أن تسألها في المقابلة الشخصية:**

- ١- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟
- ٢- ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة.
- ٣- هل سألتقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أو خارجها؟
- ٤- مالعقات التي تواجهونها في المؤسسة؟
- ٥- مالتغيرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- ٦- كيف سأخضع للتقويم؟ وما المعدل الزمني للتقويم؟
- ٧- عند الانجاز في هذه الوظيفة ماهي الترقبات الممكنة وفي أي مدى زمني؟

**\*\* ماذا بعد المقابلة الشخصية..؟**

- ١- دون ما حصل في المقابلة لتستفيد منها في المقابلات القادمة.
- ٢- يمكنك ارسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة.
- ٣- لا تكن ملحا أو متسرعا في الاتصال على المؤسسة لمعرفة النتيجة.
- ٤- ارسل خطاب شكر للمؤسسة حتى لو علمت أن الوظيفة ذهبت لمتقدم آخر.

انتهى ،،،

أسماء طلاب السنة التحضيرية بجامعة جدة، مقرر مهارات الاتصال شعبة KA سنة 1436-2016 المنفذين لهذا الملخص من كتاب مهارات مهارات الاتصال.

- عبدالله خالد عسيري.
- مؤيد محمد الحازمي.
- أحمد عويض العمري.
- أيمن علي الغامدي.
- فهد حمدي يارو.
- فيصل نايف السلمي.
- راجي محمد الحثيرشي.
- راكان حامد النزاوي.
- محمد علي الغامدي.
- ريان خلف المطيري.
- عبدالله محمد الزهراني.
- محمد سعيد الزهراني.

بإشراف أستاذ المقرر:  
عبدالله محمد الأسمرى

مع تمنياتنا لجميع قراء هذا الملخص بالتوفيق والنجاح ،،،

انتقائية الألفاظ وحسن تقديمها ، من ضمن مهارة : (صفحة ٨٠)  
القراءة  
الكتابة  
الإلقاء  
الإنصات .

البعد الروحي له دور في تدعيم الثقة بالنفس : (صفحة ٤٧)  
خطأ  
صح

- المرسل هو أهم طرف في الإتصال (صفحة ٢١)  
صح  
خطأ

٢- المتلقى لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بتنقيح وتنقية الرسائل التي يتلقاها على حسب سماته النفسية والاجتماعية (صفحة ٢١)  
صح  
خطأ

٣- تعزيز الذات يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد أثناء وبعد القيام بعمل معين . (صفحة ٣٥)  
صح  
خطأ

٤ - النمط الفني للشخصية يتفاعل فيه الافراد مع البيئة عن طريق الإبداع الفني ويعتمدون على انطباعاتهم وتخيلاتهم الذاتية في البحث عن الحلول للمشاكل . (صفحة ٤٣)  
خطأ  
صح

٥- من بين مهارات الكتابة عبر البريد الالكتروني : (صفحة ٩٤)  
استخدام المرفقات بقدر الإمكان في كل رسالة .  
نشر قائمة عناوين المراسلة عندك .  
ترك الرسالة دون عنوان .  
إضافة توقيع في نهاية الرسالة .

٦- من الجوانب القيمة في التعامل مع المحتوى الإلكتروني : (صفحة ٧٠)

التأكد من صحة المعلومات وسلامة النصوص .

الاستعجال في نقل الشائعات.

استخدام شاشة بإشعاع ملائم للعين.

تعلم مصطلحات الإنترنت واختصاراتها.

٧- الاتصال اللفظي المنطوق أكثر شيوعاً في التواصل الإنساني : (صفحة ٧٥)

خطأ

صح

٨- قال الله تعالى في الحديث القدسي : ( أنا عند ظن عبدي بي فليظن بي خيرًا ) يؤكد الحديث أن

على من يسعى لتطوير ذاته أن يثق أولاً في الله (صفحة ٤٧)

خطأ

صح

٩- الاتصال في اللغة يعني الحذف والإتقان . (صفحة ١٦)

خطأ

صح

١٠- الحالات النفسية أو الفسيولوجية للمرسل أو المستقبل تؤثر على كفاءة عملية الانصات .

(صفحة ٥٧)

خطأ

صح

١١- تعد مرحلة الوعي والامهارة من مراحل اكتساب المهارة ، وهي من حيث الترتيب تعتبر

(صفحة ١٧):

المرحلة الأولى

المرحلة الثانية

المرحلة الثالثة

المرحلة الرابعة

١٢- من سمات الاتصال انه : (صفحة ٢٦)

جميع ما سبق .

عملية دائمة مستمرة.

تنتشر في الزمان والمكان.

يتسم بالتغير والتجدد.

١٣- من أمثلة التشويش المادي: (صفحة ٢٨)  
غموض الكلمات التي يستخدمها المرسل .  
وجود ضوضاء أثناء حديث المرسل .  
التصور الذهني الخاطئ لدى المستقبل .  
غموض الكلمات التي يستخدمها المستقبل .

١٤- من أهمية الاتصال مع الذات أنه : (صفحة ٣٤)  
يضعف أداء الفرد  
يؤثر في تشكيل مشاعرنا وقناعاتنا في الحياة  
يضعف الثقة بالنفس  
يقلل من اتصال الفرد بالآخرين

١٥- يقول علي بن أبي طالب رضي الله عنه ( حدثوا الناس بما يعرفون... ) وهذا فيه دلالة على  
ضرورة : (صفحة ٨٠)  
الالتزام بصلب الموضوع .  
التوسط في سرعة الحديث .  
التشديد على بعض الكلمات لبيان أهميتها .  
استخدام لغة مقاربة لفهم المخاطب .

١٦- خاصية ثبات الرسالة المقروءة ، تعتبر من مميزات القراءة. (صفحة ٥٩)  
خطأ  
صح

١٧- رجع الصدى في الاتصال الجماهيري يكون غالبًا : (صفحة ٢٢)  
لاشيء مما سبق  
مؤجل  
فوري ومؤجل  
فوري

١٨- لا يحتاج المدراء إلى مهارة الإنصات لأنهم يقضون أغلب أوقاتهم في القراءة . (صفحة ٥١)  
خطأ  
صح

١٩- الخطوة المهمة لتجنب النسيان ، والحفاظ على المعلومة ، هي خطوة :  
راجع  
استنكر  
إقراء  
اسأل

٢٠- طرف الاتصال الذي يقوم بتنقية الرسائل وفهمها حسب سماته النفسية (صفحة ٢١):  
القائم بالاتصال  
المرسل  
المستقبل  
المصدر

٢١- طالب يدرك بأن لديه مهارة في استخدام الحاسب الآلي ، لكنه يرى بأنه بطيء بعض الشيء: يمثل الذات : (صفحة ٣٣)  
العامة  
الحقيقية  
الخيالية  
المثالية

٢٢- الاتصال ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية . (صفحة ٢٣)  
خطأ  
صح

٢٣- الذات الحقيقية هي الصورة التي يرى بها الفرد نفسه وقد تتعرض للمغالاة والجفاء (صفحة ٣٣)  
خطأ  
صح

٢٤- رجع الصدى السلبي : (صفحة ٢٢)  
يشجع المرسل على تقديم رسائل مشابهة.  
تشجع المرسل على مقاطعة المستقبل .  
يتطلب ابداء المرسل التزمير من المستقبل.  
يتطلب تعديل صورة الرسائل التالية.

٢٥- من أنماط الشخصية حسب تصنيف هولاند، ويعبر عن الأشخاص الذين يتعاملون مع البيئة بطريقة موضوعية و ملموسة النمط :  
الاجتماعي  
التقليدي  
العقلي  
الواقعي

٢٦- من مهارات الكتابة التي يجب التركيز عليها : (صفحة ٩١)  
**التخطيط للكتابة .**

كتابة النص في فقرة واحدة.

كتابة الخاتمة أولاً .

استخدام لغة فوق مستوى القارئ.

يعتبر الانطباع والحكم السابق على الأشخاص من : (صفحة ٥٧)  
مهارة الاقناع

**معوقات الانصات**

التشويش الدلالي

التشويش المادي

هز الرأس أو الإيماء بالموافقة أثناء الانصات تعتبر من رجع الصدى وتدل على: (صفحة ٥٥)

**الاهتمام والمتابعة.**

عدم وضوح الرسالة.

الاعتراض.

الانشغال الذهني.

حسب نافذة جو هاري فإن الذات التي لا نعرفها ويعرفها الآخرون تُعرف بالذات : (صفحة ٣٧)

المجهولة

المخفية

**العمياء**

المكشوفة

من مهارات التحدث واللقاء: (صفحة ٧٨-٧٩-٨٠)

التهيئة النفسية والتخلص من الرسائل السلبية الداخلية.

تنويع الأداء الصوتي.

الاتصال البصري.

**جميع ماسبق.**

من إجراءات تطوير الذات التي يجب مراعاتها: (صفحة ٤٦)

تأنيب الذات .

**قبول الذات .**

مخالفة الذات .

محاكاة الآخرين .

ينتج عن استخدام كلمات غامضة أو غير واضحة للمستقبل تشويش وعرف بالتشويش :  
(صفحة ٢٨)

**الدلالي .**

المؤجل .

المادي .

الفوري .

يقول الرسول صلى الله عليه وسلم : ( تبسمك في وجه أخيك صدقة ) ، وهذا يدلنا على إحدى  
مهارات الإلقاء وهي : (صفحة ٧٩)

**انشراح الوجه والبشاشة .**

استخدام لغة مفعمة بالحيوية .

انتقاء الألفاظ وحسن تقديمها .

جميع ما سبق .

القراءة الواعية التي تحلل عمل الكاتب، وتحكم على الأفكار والاستنتاجات والأدلة وتوافق  
المعل، مات وصحتها تُعرف ب: (صفحة ٦٤)

**القراءة النقدية .**

القراءة الدراسية .

القراءة التصفحية .

القراءة الاستكشافية .

من أساليب القراءة وفقاً لاستعمال الصوت : (صفحة ٦٠)

التشديد على الكلمات .

القراءة النقدية .

السكتات .

**القراءة الجهرية .**

توزيع النظرات على المستمعين أثناء الإلقاء دليل على : (صفحة ٧٩)  
زيادة التوتر .

**الاهتمام بالمتلقي .**

عدم الاستعداد .

ضعف الثقة بالنفس .

من طرق تحسين سرعتك في القراءة ، القراءة كلمة كلمة وليس جملة جملة . (صفحة ٦٥)

**خطأ**

صح

نستخدم التشديد والضغط على الكلمات أثناء المحادثة لبيان أهمية الرسالة . (صفحة ٨١)  
خطأ  
صح

تجنب اللزمات الصوتية والحركية إحدى مهارات التحدث والإلقاء . (صفحة ٨٣)  
خطأ  
صح

الحالة النفسية للقارئ تؤثر في قدرته على القراءة . (صفحة ٦٧)  
خطأ  
صح

أول مرحلة لاكتساب المهارة هي مرحلة الاوعي والمهارة (صفحة ١٧)  
خطأ  
صح  
لايمكن للاتصال أن يكون ذاتياً لأنه يتطلب وجود شخصين كحد أدنى بحيث يكون أحدهما مرسلًا والآخر مستقبلاً.  
خطأ  
صح

من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع الذي يعيش فيه . (صفحة ٢٣)  
خطأ  
صح

التوافق في اللغة بين المرسل والمستقبل يعتبر شرطاً أساسياً لحدوث الاتصال اللفظي المنطوق.  
(صفحة ٧٥)  
خطأ  
صح

الانصات هو تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.  
(صفحة ٥٢)  
خطأ  
صح

كفاءة الاتصال وجودته في أن يتطابق المعنى المفهوم لدى المستقبل مع المعنى المقصود من المرسل . (صفحة ٢٧)  
خطأ  
صح

تحويل الأفكار السلبية إلى إيجابية يساهم في تطوير الذات وتميئتها. (صفحة ٤٦)  
خطأ  
صح

لا يفضل استخدام الصور أثناء إعداد العرض لأنها تشتت انتباه المتلقي. (صفحة ٨٩)  
خطأ  
صح

كلما زاد علم القارئ واتسعت ثقافته زادت مهارته في القراءة (صفحة ٦٧)  
خطأ  
صح

ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة مرادها يُعرف بـ:  
(صفحة ٢١)  
الإرسال  
القراءة  
رجع الصدى  
التشويش

تكون التغذية الراجعة في قاعدة الدرس : (صفحة ٢٢)  
ذاتية  
فورية  
مؤجلة  
جماهيرية

القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان هذا تعريف : (صفحة ١٦)  
الاتصال  
الإقناع  
المهارة  
اللغة

من نواع القراءة التي تهدف إلى البحث عن معلومة محددة مسبقاً : (صفحة ٦١)  
القراءة النقدية.  
القراءة الاستكشافية.  
القراءة التصفحية.  
القراءة الدراسية.

اصحاب النمط الفني يتفاعلون مع البيئة عن طريق الذكاء والتفكير المجرد . (صفحة ٤٣)  
خطأ  
صح

التزام الصمت وعدم التحدث مع الآخرين يعني دائماً أن الاتصال لم يحدث (صفحة ٢٦)  
خطأ  
صح

الاتصال سبب لوجود المجتمع واستمراره (صفحة ٢٣)  
خطأ  
صح

الاتصال الذي يحدث بين مجموعة من الأشخاص كالمحاضرات الجامعية هو : (صفحة ٢٥)  
الاتصال الجماهيري.  
الاتصال الشخصي.  
الاتصال الذاتي.  
الاتصال الجمعي .

الاستماع للرسائل اللفظية والتنبيه للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية مع إدراك المعاني والخلوص إلى مراد المتحدث هو: (صفحة ٥٢)  
الاستماع.  
التحدث .  
الانصات.  
الحوار.

يعتبر الاهتمام بمعدل الايقاع والتنويع الصوتي بين السرعة والبطء من مهارات : (صفحة ٧٨-٧٩)  
الكتابة  
الإلقاء .  
القراءة.  
الإنصات.

من مهارات الكتابة: (صفحة ٩١)  
تحديد الهدف بوضوح.  
تجنب استخدام لغة حيوية.  
تحديد طبيعة المرسل فقط .  
انها لا تحتاج إلى تعلم.

الذات التي تتكون من سمات وقدرات وأحلام لا ندركها نحن ولا يدركها الآخرون هي :  
(صفحة ٣٨)  
الذات المكشوفة.  
الذات العمياء.  
الذات المجهولة.  
الذات المخفية.

أهم الطرق العملية التي يمكن للفرد الإعتماد عليها في توسيع الذات المكشوفة: (صفحة ٣٩)  
التأمل الذاتي.  
قبول الذات.  
الثقة بالنفس.  
إدراك جوانب الضعف.

تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى أكثر قدر من الفهم المشترك للمعنى هو  
: (صفحة ٧٥)

الاستماع.

الاتصال اللفظي.

الإنصات.

الاتصال غير كلامي.

مهارة الإلقاء مهارة فطرية لا يمكن اكتسابها . (صفحة ٧٧)

خطأ

صح

كفاءة وجودة عملية الاتصال تعتمد على مدى تطابق المعنى المفهوم لدى المستقبل مع المعنى المقصود لدى المرسل. (صفحة ٢٧)

خطأ

صح

من مهارات الكتابة كتابة المقدمة بعد كتابة الموضوع . (صفحة ٩٢)

خطأ

صح

يعد (اكتشاف الذات) من الخطوات الأربعة للاتصال الذاتي الفعال. (صفحة ٣٦)

خطأ

صح

تعتبر لغة المادة المقروءة من العوامل المؤثرة في القراءة. (صفحة ٦٧)

خطأ

صح

تمثل الذات العمياء (في نافذة هولاند) كل التصرفات والسلوكيات التي لاندرکها نحن ويدرکها الآخرون عنا. (( التصحيح .. نافذة جوهاري ) (صفحة ٣٧)

خطأ

صح

ثبات الرسالة في القراءة يساعد على إمكانية الرجوع إليها في كل وقت. (صفحة ٥٩)

خطأ

صح

الضجيج في مكان القراءة هو أحد مشتتات القراءة. (صفحة ٦٧)  
خطأ  
صح

المرحلة التي لا يعلم المرء فيها شيئاً عن المهارة ويستشعر الحاجة إليها: (صفحة ١٦)  
مرحلة اللاوعي و اللامهارة.  
مرحلة الوعي و اللامهارة.  
مرحلة الوعي والمهارة.  
مرحلة الاوعي والمهارة.

القراءة التي تُستعمل للحصول على الفكرة العامة للنص هي : (صفحة ٦٢)  
القراءة النقدية.  
القراءة الدراسية.  
القراءة التصفحية.  
القراءة الاستكشافية.

القدرة على توظيف اللغة والصوت للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير هي : (صفحة ٨١)  
مهارة الانصات  
مهارة الكتابة  
مهارة التحدث والالقاء  
مهارة الاستماع

السكته التي يستعملها المتحدث للخروج من فكرة والدخول في أخرى تسمى: (صفحة ٨٢)  
سكته عادية.  
سكته تشويق.  
سكته انتقالية.  
سكته استثارة.

تضع المعلومات والتفاصيل التي تريد إيصالها لجمهورك في : (صفحة ٨٦)  
مقدمة الموضوع.  
صلب الموضوع.  
قائمة المحتويات.  
خاتمة الموضوع.

من العوامل البيئية التي تؤثر على القراءة : (صفحة ٦٧)  
القلق .  
الإجهاد.  
الخوف.  
الإضاءة.

الاتصال الذاتي يتم بين فردين مرسل ومستقبل. (صفحة ٣٤)  
خطأ  
صح

الإنصات مهارة من مهارات الإرسال . (صفحة ٥٠)  
خطأ  
صح

الكتابة مهارة من مهارات الاستقبال وتحتاج إلى تعلم (صفحة ٥٠)  
خطأ  
صح

من مهارات الانصات (انتقائية المستمع ) وهي تعني أن يستمع الشخص إلى ما يريد سماعه ولا ينصت لكامل الرسالة. (صفحة ٥٧)  
خطأ  
صح

ينقسم الاتصال وفقاً للغة المستخدمة إلى اتصال رسمي وغير رسمي. (صفحة ٢٤)  
خطأ  
صح

ليس للإنصات دور في بناء العلاقات مع الآخرين . (صفحة ٥١)  
خطأ  
صح

الانصات الجيد يعين على تكوين البيئة الأسرية الآمنة. (صفحة ٥١)  
خطأ  
صح

الانصات هو الاستماع للرسائل اللفظية مع التنبه للعوامل غير اللفظية. (صفحة ٥٢)  
خطأ  
صح

الاتصال اللفظي هو الذي تستخدم فيه الكلمات المنطوقة فقط. (صفحة ٧٥-٩٠)  
خطأ  
صح

الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية. (صفحة ٧٦)

خطأ

صح

ضعف الخبرات المشتركة يعتبر من : (صفحة ٢٨)

عناصر الاتصال..

عوائق الاتصال.

عناصر الانصات.

عوائق الانصات.

من الطرق العملية لتوسيع الذات المكشوفة : (صفحة ٣٩)

توجيه الذات

تطوير الذات

استطلاع رأي الآخرين

تقدير الذات

من مشتتات القراءة المتعلقة بالجانب النفسي والذهني: (صفحة ٦٨)

الضجيج في المكان.

الجلوس غير المريح.

جودة الورق.

انشغال البال بقضية معينة.

من مهارات الانصات تفسير مضمون الرسالة وينبغي أن يكون وفقاً لـ: (صفحة ٥٥)

خلفيتك المعرفية والثقافية.

خلفية الأغلبية.

خلفية المرسل.

لاشيء مما سبق.

القراءة النقدية هي من أجل التحليل والحكم على عمل الكاتب، ولكنها لا تحتاج إلى معرفة

واسعة حول موضوع الكتاب. (صفحة ٦٤) (( التصحيح ،، تحتاج إلى معرفة ))

خطأ

صح

الغرض من القراءة السريعة هي الحفظ . (صفحة ٦٤)

خطأ

صح

الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتلقي. (صفحة ٧٦) (( التصحيح ..  
لدى المتحدث))

خطأ

صح

التشويش هو أحد عوائق الانصات وينقسم إلى قسمين ( مادي ، ودلالي ) . (صفحة ٢٨) ((  
التصحيح .. عوائق الاتصال))

خطأ

صح

تنويع نبوة الصوت من مهارات اعداد العروض . (صفحة ٨١) (( التصحيح .. مهارات توظيف  
الصوت ))

خطأ

صح

جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها من ضمن : (صفحة ٨٥)

مهارات الكتابة .

مهارات القراءة .

مهارات اعداد العروض .

مهارات الاستماع .

إذا كان المرسل هو صاحب الفكرة فإنه يسمى : (صفحة ٢٠)

القائم بالاتصال .

المصدر .

المنشئ .

لا شيء مما سبق .

من مهارات توظيف الصوت أثناء الالقاء : (صفحة ٨١)

التخلص من الرسائل السلبية .

توظيف السكتات .

انتقائية الالفاظ .

المظهر الائق .

١- الصورة التي قد يرى الفرد نفسه وقد تتعرض للمغالاة والجفاء؟

الذات الحقيقية

الذات العامة

الذات المثالية

3- القراءة التي تتم بدون صوت بمرور العين على النص؟

القراءة التصفحية

القراءة الصامتة

القراءة الدراسية

القراءة الاستكشافية

4- عند الكتابة بالحاسب الالى يجب استخدام الخطوط المتعارف عليها

صح

خطأ

٥- من مواقع التواصل الاجتماعي تويتر

صح

خطأ

٦- من الاستجابات المناسبة للمنصب بعد الحديث؟ (صفحة ٥٥)

إعادة صياغة الرسالة.

تلخيص الرسالة.

كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة.

هز الرأس أو الإيماء.

٧- السكت التي تكون عند الانتقال من فقره لأخر؟ (صفحة ٨٢)

سكتة عادية

سكتة انتقالية

سكتة استثارة

سكتة تشويق

٨- في هذه المرحلة يصبح المرء متقن للمهاره بلا جهد وبدون تفاصيل؟ (صفحة ١٦)

الوعي والمهارة.

الوعي واللامهارة.

اللاوعي والمهارة.

اللاوعي واللامهارة.

٩- استطلاع الآراء والتأمل الذاتي من أساليب؟ (صفحة ٣٩)  
تقدير الذات.

**اكتشاف الذات.**

تطوير الذات.

توجيه الذات.

١٠- الاتصال الذي يحدث داخل الفرد حينما يتحدث مع نفسه؟

**اتصال ذاتي.**

اتصال غير لفظي.

اتصال متزامن.

اتصال غير رسمي.

١١- من سمات الأشخاص ذو التقدير المرتفع للذات؟

يتفاعلون من البيئة عن طريق استخدام الذكاء والتفكير المجرد.  
لا تحبون الأنشطة والأهداف التي تتطلب الذاتية.

**الحماس وقوة العزيمة.**

طريقتهم في التعامل مع المواقف روتينية وتقليدية.

١٢- المرحلة الأولى لأتقان مهارة الانصات؟ (صفحة ٥٣)

الانتباه.

**الاستعداد.**

الاستجابة.

التفسير.

١٤- تتعتبر المحاضرات الجامعية مثال عن الاتصال؟

الاتصال الجماهيري.

**الاتصال الجمعي.**

الاتصال الشخصي.

١٥- القراءه للبحث عن معلومه؟

**قراءة استكشافية.**

قراءة صامتة.

قراءة سعيدة.

قراءة تصفحية.

١٦- الذات التي تمثل اسرار الانسان الذي لايرد لناس معرفتها؟

الذات المخفية.

الذات الحقيقية.

الذات العمياء.

الذات المكشوفة.

١٧- ما يحصل عليه المرسل من المستقبل ليتأكد اذا كان الاتصال حدد اهدافه؟  
الرسالة.

رجع الصدى.

الوسيلة.

١٨- الخطوه الاولى نحو تطوير الذات هي ان يرضى الشخص عن ذاته وهذه تعتبر؟  
(صفحة ٤٦)

اكتشاف الذات.

قبول الذات.

تقدير الذات.

تطوير الذات.

١٩- تحتوي المقدمه على تلخيص لأهم الافكار التي وردت في الموضوع: (صفحة ٨٧)

صح

خطأ

٢٠- كل ماكان الاتصال فعال ومؤثر دل ذلك على أن هناك تطابق كبير في المعنى بين المرسل والمستقبل (صفحة ٢٧ تحت اخر جملة)

صح

خطأ

٢١- يعتبر المرسل اهم طرف في رساله لأنه المعني بالرساله

خطأ

صح

الصمت يعد نوع من أنواع الاتصال (صفحة ٢٦)

خطأ

صح

٢٢- تستعمل القراءه النقديه للحصول على الصوره العامه لنص (صفحة ٦٢)

صح

خطأ

٢٣- يمتاز الاتصال بأنه عمليه تفاعليه وينتشر في الزمان والمكان(صفحة٢٦)

صح  
خطأ

٢٤- تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعلا ما يعد من تعزيز الذات

صح  
خطأ

٢٦- الاشخاص اصحاب النمط العقلي او الفكري هم الذين يتفاعلون مع البيئه بطريقه روتينيه وتقليديه (صفحة ٤٤) (( التصحيح ..النمط التقليدي ))

صح  
خطأ

٢٧- توجيه الذات (القدره على تنظيم وتكيف السلوك على متطلبات موقف ما لتحديد الاهداف الشخصية) (صفحة٤٢)

صح  
خطأ

٢٨- عند الاعداد للعروض التقديميه يفضل عدم استخدام الصور والرسومات (صفحة٨٩)

صح  
خطأ

٢٩- من اسس اتقان مهارة الكتابه صياغة المقدمه وكتابتها بعد الانتهاء من موضوع الرساله كامله. (صفحة ٩٢)

صح  
خطأ

يقسم رانجيت مالهي في نظريته الذات البشرية إلى أربعة أقسام. (صفحة ٣٧) التصحيح ،،،  
جوهاري

خطأ  
صح

٣٠- يختلف التعامل مع الكتب الالكترونيه عن الكتب الورقيه في صياغتها وطريقة تصفحها (صفحة٧٠)

صح  
خطأ

٣١- اذا كان المرسل هو مصدر الفكره او الرأي والمعلومه سمي القائم بالاتصال  
(صفحة ٢٠)(مصدر))

صح

خطأ

٣٢- تساهم القراءه الجهرية في تنمية مهارات الالقاء ومواجهة الجمهور(صفحة٦٦)

صح

خطأ

٣٣- تمتاز مهارة القراءه بأنها مجردة من مؤثرات الصوت (صفحة٥٩)

صح

خطأ

٣٤- كل مازاد عدد القنوات الناقله للرساله كل مازاد تأثيرها للاتصال (صفحة ٢٠)

صح

خطأ

٣٥- نمط الافراد الذين يتعاملون مع البيئه عن طريق استخدام الذكاء والتفكير المجرد؟  
أ:واقعي.

ب:عقلي.

ج:فني.

د:تقليدي.

٣٧- من مواقع التواصل الاجتماعي؟

أ:هوتميل.

ب:تويتر

ج:جيميل.

د:كتاب.

٣٨- تحسنت سرعتي بالقراءه من خلال؟(صفحة٦٥)

أ-قراءه كلمه كلمه.

ب:رفع صوتي عندما اقرا.

ج: تحديد زمن انهاء القراءه.

د-القفز بين السطور .

توجيه الذات يعتمد على فهم الذات (صفحة ٤٥)  
خطأ  
صح

٣٩- نجاح الفرد يعتمد على توسيع مساحه الذات؟(صفحة ٣٩)  
أ:مكتشفه.  
ب:العميه.  
ج:المجهوله.  
د:المخفيه.

٤٠- في هذه المرحلة يصبح المراه متقن للمهاره بلا جهد او استحضار للتفاصيل. (صفحة ١٦)  
أ:مرحلة اللاوعي واللامهاره.  
ب:مرحلة وعي ولامهاره.  
ج:مرحلة الوعي والمهاره.  
د:مرحلة اللاوعي والمهاره

٤١- غموض الكلمات التي يستعملها المرسل او عدم وضوح دلالتها لدى المستقبل يؤدي الى حدوث التشويش؟ (صفحة ٢٨)  
أ:دلالي.  
ب:عضوي.  
ج:مادي.  
د:نفسي.

٤٢- السكته اللطيفة التي تكون بين جملة واخرى؟ (صفحة ٨٢)  
أ:انتقاليه.  
ب:عاديه.  
ج:استعاريه.  
د:تشويقيه.

٤٣- الخطوه المهمه لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومه؟ (صفحة ٦٣)  
أ:راجع.  
ب:استذكر  
ج:اقرا  
د:اسال.

٤٤- ضعف الخبره المشتركه بين اطراف الاتصال تعتبر من؟ (صفحة ٢٨)  
أ: اهميه الاتصال.

ب: خصائص الاتصال.

ج: معوقات الاتصال.

د: سمات الاتصال

٤٥- القراءه التي تتم بصوت مسموع وتحريك اعضاء النطق هيا؟ (صفحة ٦٦)

أ: جهريه.

ب: نقديه

ج: سريره.

د: صامته

٤٦- الاتصال العقلي الذي يحدث داخل الفرد يعد اتصال؟

أ: شخصي

ب: جماهيري

ج: ذاتي

٤٨- القراءه التي تتم بدون صوت بمرور العين على النص؟(صفحة ٦٦)

أ: القراءة الصامته.

ب: القراءة الجهريه.

ج: القراءة التصفيحيه.

د: القراءة الاستكشافية.

المرتكز الأساسي لعمليات الاختيار واتخاذ قرار الفعل وتوجيه الذات هو **جودة اتصال الفرد بذاته**. (صفحة ٣٤)

خطأ

صح

٥٣- تستعمل القراءة النقدية للحصول على صورته العامه لنص. (صفحة ٦٢)

صح

خطأ

٥٧- لأن المقدمة تنبيه لما سيأتي بعدها فكتابتها قبل تمام كتابة الموضوع يعطي رؤية أفضل. (صفحة ٩٢)(( التصحيح ،، بعد تمام الكتابة ))

صح

خطأ

٥٨- القلم هو أهم أدوات الكاتب والصوت من أهم أدوات المتحدث

صح  
خطأ

٥٩- القراءة مهارة من مهارات ارسال الرسائل النصية

صح  
خطأ

أول خطوة نحو تطوير الذات هي الثقة بالنفس (صفحة ٤٦)

خطأ  
صح

٦٠- يجب فهم المعنى الذي أراد المتحدث إيصاله إليك وفق خلفيته وليس خلفيتك (صفحة ٥٥)

صح  
خطأ

٦١- الانتباه للحديث والعناية بالرسالة هي لب الإنصات (صفحة ٥٤)

صح  
خطأ

٦٢-الاتصال ليس حاصل ضرب عناصره بل هو حاصل جمع أو تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض ((التصحيح ،، حذف كلمة ليس )) (صفحة ٢٦)

صح  
خطأ

٦٣-الاتصال عملية دائرية تضم طرفيه هذه العبارة تفسر أن : (صفحة ٢٦)

الاتصال عملية دائمة ومستمرة.

الاتصال عملية تفاعلية.

الاتصال يتسم بالتغيير والتجدد.

الاتصال ينتشر في الزمان والمكان.

٦٤- ان بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على : (صفحة ٥١)

اجادة الانصات.

تعبيرات الوجة.

الاتصال اللفظي.

الاتصال الغير لفظي.

٦٥-يستغرق ..... أكثر وقت الإنسان الاتصالي : (صفحة ٥١)

التحدث.

اللقاء.

الانصات.

القراءة.

٦٦- رجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل (صفحة ٢١)

صح  
خطاً

٦٧-الاتصال المكتوب هو نوع من أنواع : (صفحة٧٤)

الاتصال الغير لفظي

الاتصال اللفظي

الاتصال الرسمي

الاتصال الغير رسمي

٦٨- يبدأ الاتصال حين يتم التعبير عن رسالة بواسطة مستقبل (صفحة١٩)

صح  
خطاً

٦٩- الاتصال يشبه عملية دائرية توط بين المرسل والمستقبل (صفحة١٩)

صح  
خطاً

٧١- المتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بتنقيح وتنقية الرسائل التي يتلقاها على حسب سماته النفسية والاجتماعية (صفحة٢١)

صح  
خطاً

٧٢- تعزيز الذات يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد أثناء وبعد القيام بعمل معين . (صفحة٣٥)

صح  
خطاً

٧٣ – النمط الفني للشخصية يتفاعل فيه الافراد مع البيئة عن طريق الإبداع الفني ويعتمدون على انطباعاتهم وتخيلاتهم الذاتية في البحث عن الحلول للمشاكل .

خطاً  
صح

تكون كتابة عنوان موضوع العرض في الشريحة الثانية ، ويفضل أن تحتوي الشريحة الأولى تصور عام عن الموضوع . (صفحة٨٨)

خطاً  
صح