

اللقب:	الاسم:	العلامة: /20
--------	--------	--------------

السؤال الأول: لمهارات الاستماع أهمية كبيرة في فهم الرسالة جيدا ففيما تتمثل هذه الأهمية: (3 نقاط)

- تعزيز وتنمية عملية التفكير من خلال إشغال العقل بكل ما يقوله المتكلم. (0.75 ن)
  - بناء مهارة النقد والتحليل من خلال الاستماع الجيد لكلام المتحدث ومحاولة التحري عن صحة كل ما يقوله.
  - تعزيز عملية الاتصال والتواصل الفعالة من خلال عدم التسليم بكل شيء يسمعه. (0.75 ن) (0.75 ن)
  - مهارة تعليمية تدريبية بامتياز. (0.75 ن)
- السؤال الثاني: لكي تتم عملية الاتصال بنجاح لا بد من توفر شروط أذكرها بشرح موجز ودقيق؟ (5 نقاط) : . لكي يكون الاتصال ناجحا لا بد من توفر الشروط التالية:

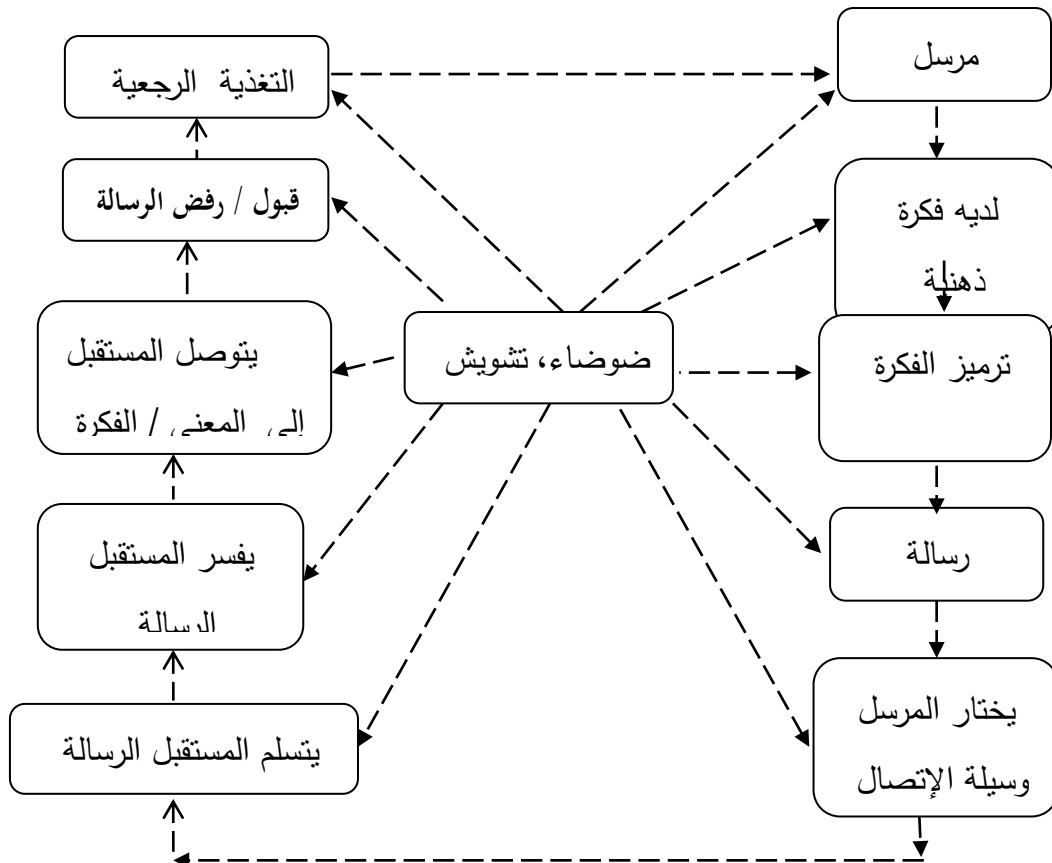
- **الوضوح:** بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضح؛ (0.50 ن)
  - **البساطة:** بمعنى أن يتم الاتصال بشكل مبسط، خال من التعقيد؛ (0.75 ن)
  - **سلامة الوسيلة:** بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة من كل العيوب، تشير إلى المطلوب؛ (0.75 ن)
  - **عدم التعارض:** بمعنى أن يكون هناك توافق في المحتو (متجانس غير متعارض في الأهداف) وتكون الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال متجانسة ، فلا يكون بينها تعارض يؤدي إلى قصور في فعالية الاتصال؛
  - **الإيجاز:** أي الابتعاد عن التطويل أو الإسهاب الذي قد يخل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالملل والفتور؛
  - **التكامل:** أي شمول الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف؛
  - **الملاءمة:** بمعنى أن يكون الاتصال ملائما من حيث طبيعة المستقبل للمعلومات ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت الزماني والمكاني لعملية التنفيذ (0.75 ن)
- السؤال الثالث: كيف يمكن للمدير أن يقنع المستمع الإيجابي: (4 نقاط)

- إقناع المستمع الإيجابي (الذي يتفق مع المتحدث ويؤمن بما يقول): حيث ينصح المدير عند الحديث لهذا الصنف من المستمعين بعدم الإفراط في وعظه، وأن يسعى بدلاً من ذلك إلى أن يكون مؤثراً عن طريق ما يلي:
- توظيف الخبرات الحياتية، وذلك بالبحث عن إيضاحات وأمثلة وقصص ملموسة تخرج الحديث عن دائرة التجريد وتضعه في عالم الخبرات الإنسانية الواقعية. (1 ن)
  - خلق جو من التجديد، وذلك بطرح أحدث ما استجد من المعلومات أو التعامل مع البيانات القديمة بطريقة فريدة، أو إحصائيات جديدة تم الحصول عليها من مجلة أو جريدة. (1 ن)
  - استخدام المواد المرئية. (1 ن)
  - حث المستمعين على المشاركة، عن طريق طرح الأسئلة عليهم وإثارة روح المرح والردود الأخرى المناسبة.

السؤال الرابع: تتم العملية الاتصالية بخطوات وضحاها وشرحها باختصار؟ (8 نقاط)

1. تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) معلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما؛ (0.5 ن)
2. يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل) حول موضوع معين يود إبلاغه للشخص؛
3. بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها؛
4. ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛
5. بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة وقد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية؛
6. يتسلم المستقبل الرسالة؛
7. يقوم المستخدم بتحليل الرموز وتفسير الرسالة؛
8. نتيجة لتفسير وتحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى؛
9. بناء على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها؛
10. التغذية الرجعية حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده وتحويله إلى رسالة واختيار وسيلة لتوصيلها (الرسالة) إلى المرسل؛
11. التشويش والضوضاء (المعوقات): وتتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل ويعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة.

### شكل : العملية الاتصالية



بالتوفيق