



جامعة بنها- كلية الزراعة- قسم الاقتصاد الزراعي - امتحان الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٩/٢٠٢٠

الفرقة: دراسات عليا - درجات الامتحان: ٦٠ درجة - الزمن: ساعتان

أسئلة مادة: مهارات الاتصال الإرشادي الفعال (نظري نهائي) - الرقم الكودي للمادة: ١٦٧١ أ.ق.ت.  
أجب عن الأسئلة الآتية موضحا إجابتك بالرسم والمصطلحات الانجليزية كلما أمكن ذلك :

السؤال الأول (١٩ درجة):- (أ): (١٠ درجات):- ما المقصود بـ - خمسة فقط -  
من المصطلحات التالية: مهارات الاتصال - التواصل - التغذية المرتدة -  
دافع الانجاز - الاتصال الفعال - إعادة العرض أو التمثيل.

(ب): (٩ درجات):- بم تفسر أهمية كل من:  
١- تعلم مهارات الاتصال الفعال.  
٢- تكنولوجيا التعليم في زيادة فعالية الاتصال الإرشادي. ٣- الاتصال في أي نمط تعليمي.

السؤال الثاني (١٧ درجة):- (أ): (٩ درجات):- وضح رأيك فيما يلي :

١- كيفية حل معوقات الاتصال الفعال.  
٢- كيفية اتخاذ القرارات المختلفة.  
٣- إقناع الآخرين بفكرة مستحدثة أو موضوع معين.

(ب): (٨ درجات):- وضح بالرسم فقط كلا من:

١- التسلسل المنطقي للاتصال الفعال في أنماط التعليم. ٢- شروط التقرير الجيد.

السؤال الثالث (٢٤ درجة):- قارن - باختصار- بين - ثلاثة فقط - مما يلي:

١-الاتصال: اللفظي، وغير اللفظي. ٢- مبادئ، ومتطلبات: الاتصال الفعال.

٣- طرق التعرف علي: مهارات الاتصال الفعال، وطرق تحسينه.

٤- مهارات الاتصال: للمرشد الزراعي، والقائم بالاتصال في أنماط التعليم المختلفة.

مع أطيب الأمنيات بالتوفيق والنجاح،،، أستاذ المادة: أ.د/ سامي أحمد عبد الجواد عفيفي

(كلية معتمدة بقرار رقم ١٥٤ بتاريخ ٢٣/٥/٢٠١٦ من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد)



جامعة بنها- كلية الزراعة- قسم الاقتصاد الزراعى - امتحان الفصل الدراسي الثانى ٢٠١٩/٢٠٢٠

الفرقة- دراسات عليا- درجات الامتحان: ٦٠ درجة - الزمن: ساعتان- الرقم الكودى للمادة: ١٦٧١ أ.ق.ت.

إجابة مادة: مهارات الاتصال الإرشادى الفعال (نظري نهائي)

إجابة السؤال الأول (١٩ درجة):-

(أ): (١٠ درجات):- المقصود بـ - خمسة فقط - من المصطلحات التالية:

- **مهارات الاتصال: COMMUNICATION SKILLS** هي إحدى المهارات الحياتية الأساسية التي تساعد المتعلم (الفرد) على التواصل بطرق إيجابية وبناءة وذلك باستخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي ونقل المعلومات والمعاني للتأثير على السلوك بما يتكيف مع ظروفهم المحيطة.

- **التواصل:** تعنى عملية تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بين الأفراد من خلال نظام مشترك ومتعارف عليه من العادات والتقاليد والرموز اللغوية وهو علاقة اجتماعية بين الأفراد تستخدم فيها اللغة القومية فى إطار مجموعة من المعايير والقواعد لإنجاز أهداف وأنشطة مقصودة.

- **التغذية المرتدة: Feedback** تساعد فى التعرف على مدى استجابة المستقبل للرسالة المصدر ودرجة تأثيرها عليه وهناك أنواع مختلفة من التغذية المرتدة مثل:

- التغذية المرتدة الموجبة **POSITIVE FEEDBACK** من خلالها يتمكن المرسل من التعرف على وصول الرسالة للمستقبل بالصورة المناسبة وفى الاتجاه المرغوب.
- التغذية المرتدة السالبة **NEGATIVE FEEDBACK** من خلالها يتمكن المرسل من التعرف على أن الرسالة لم تصل للمستقبل وليس لها أى تأثير عليه.

- **دافع الانجاز: ACHIEVEMENT** هي أن يسعى الفرد إلى الوصول إلى مستوى متميز فى العمل أو الأداء فى ضوء المفاهيم أو المستويات التي يضعها المجتمع والبيئة المحيطة وتنشيط العملية الاتصالية إذا قامت على ركيزة من الانجاز حيث يدفع الفرد لتوظيف إمكاناته وظروف المجتمع المناسبة لتكوين علاقات اتصالية مترابطة فى هذا الاتجاه.

- **الاتصال الفعال:** هو عملية تفاعل مشتركة بين الطرفين أو أكثر لتبادل فكرة أو خبرة عن طريق وسيلة.
- هو ذلك النشاط أو سلسلة النشاطات المتجانسة التي تتفاعل فيما بينها أو بالبيئة المحيطة بها وبصفة قوية لتولد ناتجاً.
  - هو عملية ديناميكية تتم باللغة اللفظية وغير اللفظية بين المرسل والمستقبل لنقل محتوى رسالة معينة من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معينة.

– إعادة العرض أو التمثيل: REPRESENTATION إعادة عرض التمثيل يشمل إعادة عرض الأفكار في صور متنوعة تسهل عملية التواصل وفهم موضوع الاتصال.

## (ب): (٩ درجات) :- تفسير أهمية كل من:

### ١- أهمية تعلم مهارات الاتصال الفعال:

- نجاح الانسان في عمله مرهون بقدرته على الاتصال.
- تتضمن كثير من مهارات الاتصال اداة شرعية واجتماعية.
- تهيئ عملية الاتصال الفعال بيئة محفزة للنجاح في المؤسسة التعليمية.
- يتضمن الاستخدام الامثل لمهارات في الاتصال تأثيرا أعمق واطول.
- يوفر لنا الأساليب الإيجابية والوسائل السليمة.
- وسيلة لتحفيز العاملين والطلاب للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.
- مهارات الاتصال تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المديرين بين ٧٥% - ٩٥%.

### ٢- أهمية تكنولوجيا التعليم في زيادة فعالية الاتصال الارشادي:

تظهر تكنولوجيا التعليم من خلال أنشطتها المختلفة وقدرة القائم بالتدريس على اكتشاف خصائص كل وسيلة تعليمية وكيفية استخدامها بمفردها أو مع غيرها في تحقيق الأهداف التعليمية، ومن ثم تتحدد فائدة استخدام التكنولوجيا التعليمية على المعلم في المقام الأول، وقدرته على استخدامه.

### ٣- أهمية الاتصال في أي نمط تعليمي:

- هي وسيلة للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة سواء كانوا أعضاء هيئة تدريس أو معاونين أو عاملين أو طلاب.
- هي وسيلة هامة للممارسة الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على الأداء.
- هي أداة هامة لتحقيق التفاعل بين المنظمة وبين البيئة المحيطة، ومن ثم إحداث التكيف مع المتغيرات البيئية المختلفة (اقتصادية - سياسية - اجتماعية - تكنولوجية).
- هي أداة هامة للتنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية.
- هي وسيلة حتمية للأفراد لتحقيق أهدافهم الشخصية والتنظيمية.

## إجابة السؤال الثاني (١٧ درجة):-

### (أ): (٩ درجات):- توضيح الرأي فيما يلي :

#### ١- كيفية حل معوقات الاتصال الفعال:

- ١- اهتمام الأفراد المتصلين بتبادل الآراء والأفكار حول الموضوع الاتصال في ضوء خبراتهم وبما يسمح بإيجاد فرص مناسبة للتواصل بينهم.
- ٢- تقديم الحجج والبراهين بصورة مقنعة وواقعية للآراء المقترحة حتى تقوى الرغبة في المزيد من التواصل
- ٣- التحدث باللغة المعتادة التي تسهل الفهم المتبادل بين الأفراد المتصلين والتمكن من استيعاب الأفكار المطروحة.
- ٤- تدريب الأفراد المتصلين على تحليل وتفسير المواقف دون القيام بتبعية أحد الأفراد وتنفيذ أوامره دون تفكير.
- ٥- تشجيع الأعمال الجادة والمتابعة لحل هذه المشكلات وتوفير متطلبات النجاح.
- ٦- امكانية تطبيق وتوظيف المعلومات والأفكار المطروحة في موقف الاتصال بصورة عملية تحقق عملية التواصل بين الأفراد المتصلين.
- ٧- استخدام بعض الأمثلة والمواقف الشخصية المناسبة التي تدعم عملية التواصل بين الأفراد مجال الاتصال.
- ٨- تقديم الأفكار واساليب بديلة وبمبسطة في حالة الشعور بالملل وقطع التواصل بين الأفراد أو عدم استيعابهم ومتابعتهم لموضوع الاتصال.

- ٩- تنوع استخدام المثيرات بالصورة المناسبة التي تدعم وتثري عملية التواصل بين الأفراد المتصلين.  
١٠-اختيار الوقت والمكان المناسبين لإجراء عملية التواصل والتي تمكن أن تساعد أفراد الاتصال على الايجابية ونجاح التواصل بينهم.

## ٢- كيفية اتخاذ القرارات المختلفة:

- ١- إجمع المعلومات الكافية والواضحة والصريحة عن الموضوع.
- ٢- حاول أن تحلل هذه المعلومات والظواهر وترجعها إلى مسبباتها الحقيقية.
- ٣- حدد البدائل الممكنة لتطبيق القرار المزمع اتخاذه.
- ٤- حدد الجمهور المستهدف من اتخاذ القرار وتوعيته وعده وطباعه.

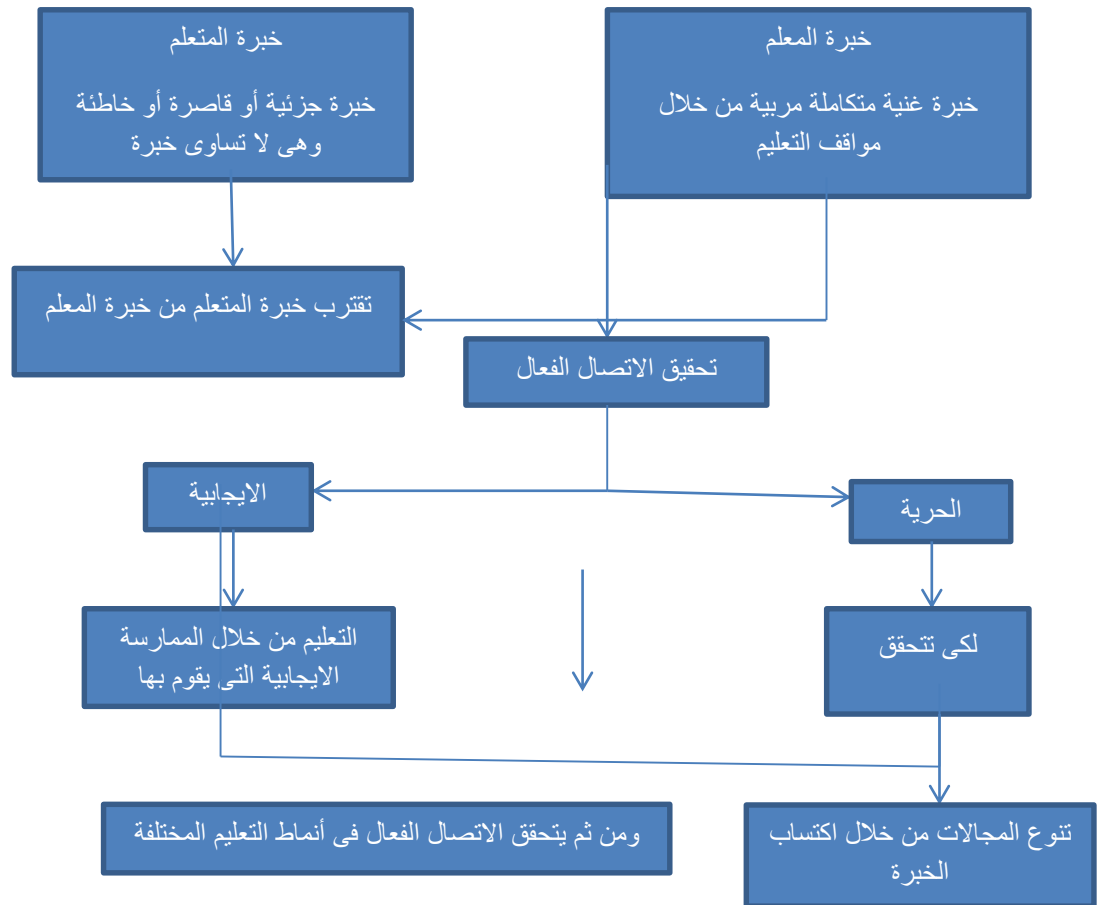
## ٣- إقناع الآخرين بفكرة مستحدثة أو موضوع معين:

- ١- معرفة شخصية من يقوم بالإقناع وقوة تأثيره.
- ٢- ملائمة الموضوع الإقناع بما يحتاجه المقتنعون.
- ٣- الفائدة العملية المرجوة من موضوع الإقناع.
- ٤- مراعاة المستوى ثقافة المقتنعين.
- ٥- لا تفعل إشارات غير مقبولة.
- ٦- لا تكرر الكلمات التي لا لزوم لها.
- ٧- حاول تدعيم حديثك ببعض المفاهيم المرحة.
- ٨- استخدم التصوير اللفظي في حديثك.
- ٩- حاول أن تعبر عما تتحدث باستخدام الأمثلة الشعبية والمواقف المشهورة.
- ١٠- حاول أن تعبر عما تتحدث باستخدام الأمثلة الشعبية والمواقف المشهورة.

## (ب): (٨ درجات):- التوضيح بالرسم فقط لكل من :

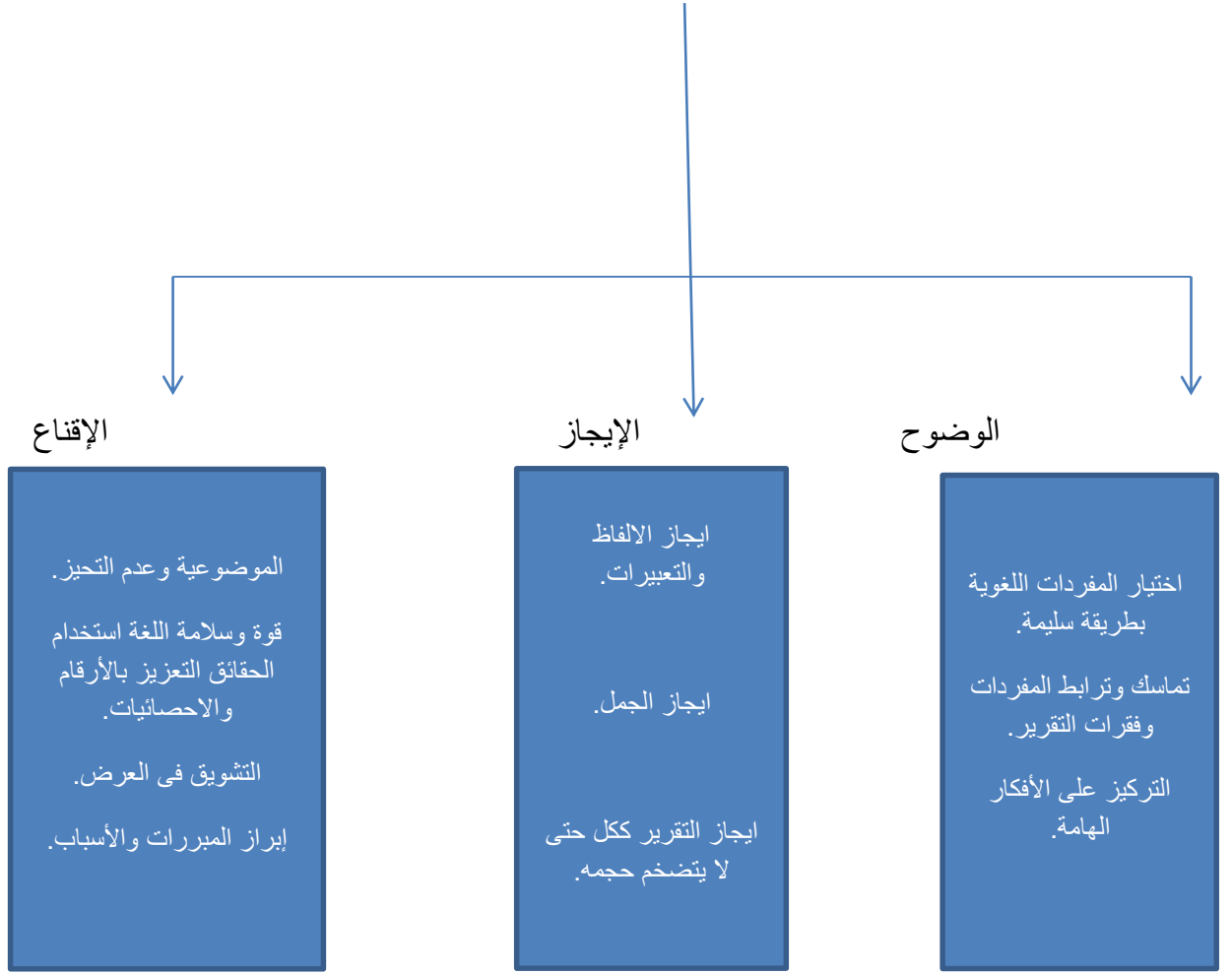
### ١- التسلسل المنطقي للاتصال الفعال في أنماط التعليم:

#### - التسلسل المنطقي للاتصال الفعال في أنماط التعليم:



### ٢- شروط التقرير الجيد:

شروط التقرير الجيد



### إجابة السؤال الثالث ( ٢٤ درجة ):-

#### المقارنة - باختصار - بين - ثلاثة فقط - مما يلي:

(١-١) **الاتصال اللفظي:** ١- الاتصال الشفوي: مثل الحديث والمناقشة بين الأفراد أثناء الاجتماعات أو المكالمات بأنواعها. ٢-الاتصال المكتوب: مثل التقارير والمراسلات المكتوبة والخطابات بأنواعها. ٣-الاتصال المرئي: مثل الرسوم والأشكال التوضيحية بأنواعها والفيديو كونفرانس. ٤- الاتصال الإلكتروني مثل: البريد الإلكتروني والفاكس والهاتف والمحمول.

(٢-١) **الاتصال غير اللفظي:** باستخدام الحواس الخمسة من خلال تعبيرات الوجه يكون التفاعل بين فردين أو أكثر لتبادل المعلومات والأفكار أن تؤدي إلى التواصل بينهم مثل: ١- اتصال العيون. ٢- تعبيرات الوجه. ٣- لغة الجسم. ٤- الصوت.

#### **(٢-٢) متطلبات الاتصال الفعال:**

#### **(١-٢) مبادئ الاتصال الفعال:**

مبادئ الاتصال الفعال	متطلبات الاتصال الفعال
- لماذا؟ تعنى ضرورة تحديد الهدف.. لماذا يقوم طرف بإرسال رسالة؟.	- المرسل عليه أن: ١- يحدد له هدفاً. ٢- ينظم أفكاره بوضوح وبشكل مثير. ٣-

<p>يتذكر هدفه الرئيسي. ٤- يكون متجهاً نحو المستقبل ويدرك مدى اهتمامه وإلمامه بالموضوع. ٥- يتجنب أن يصبح أوتوقراطياً. ٦- يستخدم حقائق وأدلة كافية. ٧- دائماً ينظر إلى المستقبل في عينيه.</p> <p>- <b>المستقبل</b> عليه أن: ١- يتوقع أولاً موقف ورسالة المرسل. ٢- يبحث عن الأفكار الرئيسية للمرسل. ٣- يحلل هدف المرسل. ٤- يكون متجهاً نحو المرسل. ٥- يحاول فهم موقف المرسل. ٦- يحلل اللغة في إطار ما تعنيه المرسل. ٧- ينظر إلى المرسل دائماً في عينه. ٨- يكون مفتوح الذهن للأفكار الجديدة ويتقدم باقتراحاته ويفكر قبل أن يجيب.</p>	<p>- من؟ تعنى تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه من هو الطرف الآخر (فرد أو أكثر).</p> <p>- ماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد مضمون الرسالة أو ماذا ستقول للطرف الآخر، ماهي الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر.</p> <p>- كيف؟ وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال.</p> <p>- ماهي القناة أو الوسيلة الاتصالية التي من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر.</p> <p>- أين؟ وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.</p> <p>- متى؟ وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال بالطرف الآخر.</p>
--	--

### (١-٣) طرق التعرف على مهارات الاتصال الفعال: (٢-٣) طرق تحسين الاتصال الفعال:

طرق التعرف على المهارات المطلوبة للاتصال الفعال	طرق تحسين الاتصال الفعال
<p>أولاً: تهيئة التواصل. ثانياً: استخدام السلوك المدعم لعملية التواصل، والأنماط الشائعة لهذا السلوك: ١- تركيز الانتباه. ب- الصمت. ج- تحويل التفاعل. د- التعزيز والتلميح. ثالثاً: إنهاء التواصل مثل: أ- التخطيط لعملية التواصل. ب- تنفيذ عملية التواصل. ج- كفاءة أفراد الاتصال. رابعاً: العلاقات الإنسانية بين المتصلين. خامساً: تقويم عملية التواصل.</p>	<p>١- المتابعة. ٢- تنظيم تدفق المعلومات. ٣- التعاطف التفاعلي. ٤- الاستفادة من التغذية المرتدة. ٥- التكرار. ٦- تشجيع الثقة المتبادلة. ٧- التوقيت المناسب. ٨- تبسيط اللغة. ٩- الاستماع الفعال.</p>

### (١-٤) مهارات الاتصال للمرشد الزراعي: (٢-٤) مهارات القائم بالاتصال في أنماط التعليم المختلفة:

مهارات القائم بالاتصال في أنماط التعليم بصفة عامة	مهارات المرشدين الزراعيين بصفة خاصة
<p>أولاً: السمات الشخصية: ١- الموضوعية. ب- الوضوح. ج- الصدق. د- القدرة على التذكر. هـ- الدقة. و- الحماس. ثانياً: السمات الصوتية والقدرة على الانصات الفعال والإقناع. ثالثاً: القراءة السريعة الفعالة. رابعاً: تملك مهارات الكتابة الواضحة. خامساً: القدرة على العرض الفعال للبيانات. سادساً: الجودة في إدارة الحوار.</p>	<p>١- كيف يبدأ حديثه مع المسترشدين وكيف يعد له. ٢- كيف ينمي قدرته الشخصية على التحدث أمام المسترشدين وكيف ينمي ثقته. ٣- كيف يختم حديثه مع المسترشدين. ٤- كيف يحسن من ذاكرته للموقف والأحداث. ٥- كيف يقنع الآخرين بوجهة نظره. ٦- كيف يدير المناقشة مع وبين المسترشدين. ٧- كيف يتخذ قراراً صحيحاً في الأمور التي يتم مناقشتها. ١- كيف يكون علاقات طيبة مع المسترشدين. ٢- كيف يفكر في حلول المشكلة التي تهم الزراع. ١٠- كيف يعقد اجتماعاً ناجحاً.</p>

مع أطيب الأمنيات بالتوفيق والنجاح ،،، تم بحمد الله وتوفيقه

### إجابة مادة: مهارات الاتصال الإرشادي الفعال (نظري نهائي)

امتحان الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٩/٢٠٢٠

الفرقة- دراسات عليا- درجات الامتحان: ٦٠ درجة - الزمن: ساعتان- الرقم الكودي للمادة: ١٦٧١ أ.ق.ت.

أستاذ المادة: أ.د/ سامي أحمد عبد الجواد عفيفي جامعة بنها- كلية الزراعة- قسم الاقتصاد الزراعي -

كلية معتمدة بقرار رقم ١٥٤ بتاريخ ٢٣/٥/٢٠١٦ من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد)