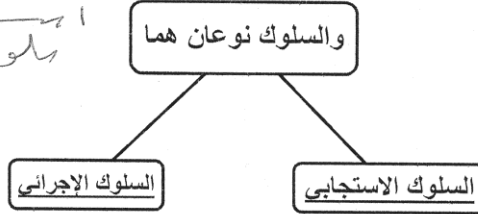


الفترة الثانية  
تمت تباي  
2017/2018  
نموذج اجابة مادة سلوك انساني  
1- أنواع السلوك الانساني (5 درجات)

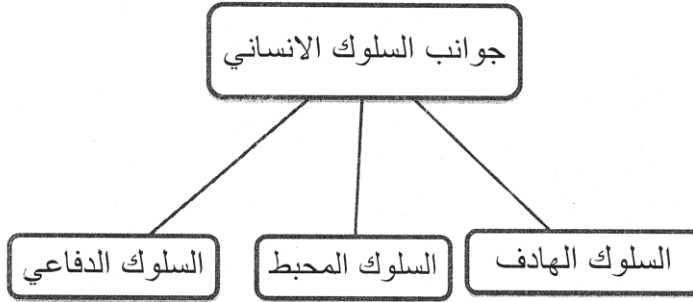
سلوك  
الانسان  
السلوك  
الانسان



**أ. السلوك الاستجابي:**  
وهو السلوك الذي تتحكم به المثيرات التي تسبقه، فبمجرد حدوث المثير يحدث السلوك، فالحليب في فم الطفل يؤدي إلى إفراز اللعاب، ونزول دموع العين عند تقطيع شرائح البصل وهكذا وتسمى المثيرات التي تسبق السلوك بالمثيرات القبلية. أن السلوك الاستجابي لا يتأثر بالمثيرات التي تتبعه وهو أقرب ما يكون من السلوك اللاإرادي، فإذا وضع الإنسان يده في ماء ساخن فإنه يسحبها اوتوماتيكياً، فهذا السلوك ثابت لا يتغير وإن الذي يتغير هو المثيرات التي تضبط هذا السلوك.

**ب. السلوك الاجرائي:**  
هو السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل البيئية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والدينية والجغرافية وغيرها، كما أن السلوك الاجرائي محكوم بنتائجه فالمثيرات البعيدة قد تضعف السلوك الاجرائي وقد تقويه وقد لا يكون لها أي تأثير يذكر. ونستطيع القول أن السلوك الاجرائي أقرب ما يكون من السلوك الإرادي.  
السؤال الثاني:- جوانب السلوك الانساني (15 درجة)

تتمثل جوانب السلوك الانساني في:-



**1- السلوك الهادف**  
هو السلوك الذي يحقق الانسان به هدفه دون عوائق.  
مثال (1)

عندما يسعى الموظف الي الحصول علي دورة تدريبية بغرض الترقى.

**2- السلوك المحبط**  
يعرف السلوك المحبط علي انه وجود عائق بين الانسان وهدفه وهذا يعني ان الفرد لم يصل الي هدفه ولم يحقق حاجته التي يسعى اليها.  
مثال : إذا كان هناك عائق بين الموظف والترقية , فإن هذا يعتبر سلوك محبطا .

**3- السلوك الدفاعي** « الحيل الدفاعية اللاشعورية»

#### أ- مفهوم السلوك الدفاعي «الاشعورية»

يمر الانسان بسلسلة من المثبطات ولكي يتواءم مع بيئته ويتوافق توافقاً نفسياً فإنه يمارس ما يسمى بالسلوك الدفاعي أو الحيل الدفاعية الاشعورية لكي يتلافى هذه الاحباطات ولكي يظهر إمام نفسه وأمام الآخرين بصورة يرضى عنها.

وهذه الحيل يمارسها جميع الافراد بمختلف درجاتهم ومستوياتهم الثقافية والاجتماعية ولكن اذا أصبحت سلوكيات الفرد كلها دفاعية لاشعورية فهذا مؤشر علي عدم سواء هذه الشخصية.

ب- فوائد الحيل الدفاعية

1- انها تساعد علي تخفيض التوتر والقلق .

2- انها تساعد الفرد علي الاحتفاظ بثقته بنفسه .

3- انها تخفف من الضغوط الواقعة عليه وتنتج شكلا من اشكال الاشباع لبعض دوافعه المحبطة

#### اشكال الحيل الدفاعية اللاشعورية.

1- الكبت : هو نسيان للذكريات المؤلمة بل وانكار وجودها

2-الاسقاط . حيلة دفاعية لا شعورية يقوم بها الفرد بإسقاط ما به من عيوب ونقص علي الآخرين الذين لا يحبهم وبالتالي فان الاسقاط هو تشويه الواقع وتشويه صور الآخرين المحيطين به.

مثال : شخص يكره شخص ما ويقول إنه هو الذي يكرهني , الكذاب يتهم غيره بالكذب , الذي يسرق يتهم غيره بالسرقة , والاسقاط مركب بمعنى أنه يتضمن عدداً من العمليات العقلية مثل الكبت والانكار والازاحة والاسقاط .

مثال :صفة مثل السرقة والكذب الفرد يقوم بكتبتها ثم ينكرها ثم يقوم بعمل الازاحة لها وإسقاطها علي الآخرين .

3- التبرير . حيلة دفاعية قد تكون شعورية او غير شعورية بهدف الدفاع عن سلوك خاطئ وذلك من خلال ايجاد أعذار لها.

مثل الطالب يرسب في الامتحان يقول ان المادة صعبة

4-التنقص: عملية يلجأ اليها الفرد بشكل لا شعوري بحيث يدمج نفسه في شخصية فرد آخر حقق أهدافاً محببة يشناق هو لتحقيقها ولكنه غير قادر علي تحقيقها مثال طفل يتنقص شخصية معلمة أو والده.

5-النكوص: حيلة دفاعية لاشعورية يعود بها الفرد الي أساليب طفولية في سلوكه يشعر فيها بالامان مثل الشخص الذي يضع إصبعه في فمه.

#### السؤال الثالث- الفرق بين القيادة والرئاسة (5 درجات)

وجه المقارنة	القيادة	الرئاسة
السلطة	السلطة تلقائية من الافراد الذين يعترفون به كشخص قادر علي اشباع احتياجاتهم .	مستمدة من الجهة الرسمية ومن النظام الذي قام بتعيينه.
الهدف	تكون الاهداف معبرة عن احتياجات الجماعة نفسها وتكون في صالح الجميع .	الاهداف تكون وفقاً لمعايير شخصية تخدم الشخص والنظام.
المشاعر	بعد نفسه أحد من أفراد الجماعة فهو يحافظ علي مشاعرهم ويندمج معهم .	العلاقة من الرئيس والمرؤسين ليست عميقة . حيث يتواجد تباعد اجتماعي كبير .

الديكتاتورية هي الاسلوب المفضل للرئيس عند اتخاذ قراراته.	المشاركة هي الاسلوب الذي يتحلى به القائد عند اتخاذ قراراته .	الديكتاتورية
--	--	--------------

**السؤال الرابع :- انماط البشر (15 درجة)**

هناك العديد من الأنماط البشرية الذي يواجهها الفرد أثناء تعاملاته مع الآخرين ومن ثم يحتاج كل نمط من تلك الأنماط إلي أسلوب وطريقة في التعامل تختلف من موقف لآخر ومن شخصية لأخرى. وفيما يلي بعض هذه الأنماط حاول في الطريقة التي يمكن أن تستخدمها في التعامل مع تلك الأنماط.

النمط	أشهر صفاته
المتحدث الثرثار	يتحدث باستمرار ولا يتيح لك فرصة الرد, يميل للدعابة في حديثه, ينمي أو يتناسي أهمية وقتك
المتحدث المتردد	يتأثر ويتفعل بسرعة, لا يعرف بالضبط ماذا يريد, يسعى دائما وراء من يتخذ له القرارات.
المتحدث المتعجل	ينزعج ويقلق بسرعة, إذا لم يجد استجابة منك يقاطعك عندما تتحدث.
المتحدث المفكر	هادئا جدا, يصغي باهتمام بكل ما تقوله, يحلل ويفكر في كل نقطة تعرضها.
المتحدث الصامت	ينصت دون أن يعبر عما يدور في ذهنه, لا يعرف ما يريد بالضبط.
المتحدث المعوق	يشرد بذهنه عندما تتحدث معه, يطلب وقتا للتفكير.
المتحدث المتذمر	يبادرك بالهجوم فور رؤيته لك, دائم الشكوى, ناقم علي كل شيء.
المتحدث العنيد	لا يقنع إلا براهيه هو فقط, ينكر أي أفكار جديدة مهما كانت مفيدة له.

وهناك أنماط أخرى من البشر سوف نتعرض إليها بالتفصيل، موضحين مهارات التعامل مع كل نمط منها:  
**أولاً: النمط العدواني المستعد للشجار:**

**سماته:**

- بيدي عدم اهتمام بالمقابل
  - عكر المزاج متحفز لوجود نقطة ضعف لدى المقابل
  - يستخدم أسلوب الهجوم ورفع الصوت على المقابل
  - يتحدى بسعادة ويقف باستمرار معاد للحقيقة
  - يفرح إذا فشل المتكلم في نقطة ما ويرفض الأفكار
  - يوجه المناقشة إلى موضوعات هو متخصص فيها
- مهارات التعامل معه:**
- 1- كن مستمعا جيدا له وأشعره بذلك دون الحديث
  - 2- اختصار الحديث معه
  - 3- عدم التطرق إلى الموضوعات التي تثير حفيظته
  - 4- ابتسم وكن مرحاً بعيداً عن الإنفعال واستخدام العبارات التي تدل على الموافقة مع هز الرأس نعم.. نعم
- هذا كلام سليم – إنني أفهمك جيدا

5- إبعاده عن مجال تخصصه بضرب أمثله بعيدة

ثانياً: النمط الخجول:

سماته:

قد يكون عنده بعض الأفكار، ولكنه يجد صعوبة في صياغتها أو التعبير عنها  
مهارات التعامل معه:  
وجه إليه بعض الأسئلة السهلة وعاونه، وزد من ثقته في نفسه وأجذب إليه أنظار الآخرين إلى ما قد يقوله من  
أراء جيدة.

ثالثاً: النمط الثرثار:

سماته:

يفهم في كل شيء إلا الموضوع الذي يناقشه الجميع  
مهارات التعامل معه:

أقطع عليه الحديث عندما يبدأ في الكلام  
يا سيد أحمد! ألم نبتعد قليلاً عن الموضوع؟  
فيذا لم يتوقف أظهر له شيئاً من القلق، أنظر إلى ساعتك من أن لآخر.

رابعاً: النمط الذي لا يترشح عن أفكاره

سماته:

متمسك بأرائه ودائم الكلام عنه

مهارات التعامل معه:

أجذبه إلى الموضوع، وأستفيد من آرائه التي تبدو له قيمة، وحاول أن تفهمه وأن تعامله بلباقة.

خامساً: النمط الذي يهوى المنازعات (غاوي المشاكل)

سماته:

يحب أن يجرح الآخرين، ربما كان على حق في شكواه

مهارات التعامل معه:

كن هادئ، وأجعل الآخرين يعزلونه، وأظهر استعدادك لحل مشكلته على انفراد، ولكن اعتذر دائماً بعدم وجود  
الوقت المناسب.

**سادساً: النمط كثير الشرود" الذي يسرح كثيراً**

سماته:

دائم السرحان، وبعيد عن الآخرين، ويتكلم عن الموضوع أو عن أي شيء آخر

مهارات التعامل معه:

قاطعة بسؤال سهل ومباشر مستخدم له عنوانا، وأطلب رأيه بخصوص النقطة الأخيرة التي توصل إليها الآخرين في نقاشهم.

**سابعاً: النمط الذي يتماحك**

سماته:

يحب المجادلة، ويعارض للمتعة

مهارات التعامل معه:

حاول أن تستخلص النواحي الطيبة في تدخلاته، ثم تكلم عن شيء آخر بدون اضطراب، وأصدمه برأي الآخرين المعارضين له، وأخيرا تحدث معه على انفراد.

### ثامناً: النمط العنيد

سماته:

يتجاهل بشكل متعمد رأيك في الآخرين ولا يريد أن تتعلم منهم شيء  
مهارات التعامل معه:  
جمع الآخرين ضده، وأفهمه أنك مستعد لدراسة الموضوع معه منفرداً، ولكن عليه الآن أن يقبل بوجهة نظر الآخرين.

### تاسعاً: المتعالي

سماته:

يتعامل مع الآخرين بطريقة متعالية وليس له ذاتية موحدة  
مهارات التعامل معه:  
لا تثيره ولا تكدش حساسيته، ولا تنتقده، وإذا ما أخطأ فأستخدم الأسلوب الهين "نعم، لكن....."  
عاشراً: النمط كثر الأسئلة

سماته:

أنه يريد إحراجك، أو كسب رأيك إلى جانبه  
مهارات التعامل معه:  
وجه أسئلته إلى أفراد المجموعة، ولا تحل بنفسك مشكلاته ولكن لا تتحيز إلى طرف.  
حادي عشر: النمط المجادل (أبو العريف)  
سماته:

يعرض رأيه على الجميع حتى لو لم يكن على علم تام بالموضوع  
مهارات التعامل معه:

أوقفة بأسئلة مربكة ودعم ثقته في الجميع في سهولة الحوار حيث  
لا يأخذك حيث يريد هذا المدعى  
لا تنسى مثل هذه العبارة هذه وجهة نظر مهمة وعلينا الآن أن نرى وجهات نظر الآخرين  
ثاني عشر: النمط المحبط

سماته:

هذا النوع يقوم بإقلاق شأن الآخرين  
- عادة ما يردد عبارات مثل :  
- (إن هذه الفكرة لا تصلح للتنفيذ ) - ( أو هذا الحل لن يوافق عليه المديرين )

- (أو إننا قد جربنا هذه الطريقة من قبل ولم تصلح )

مهارات التعامل معه:

إنقاذ الفكرة الجديدة من التأثير المحيط بأن تسأل المجموعة  
( ما هو رأي البقية منكم ؟ هل هناك جانب آخر يمكن أن ننظر إليه في هذا الموضوع )  
اسأل مثل هذه النوعية إن كان لديها فكرة أفضل فربما تقول ( حسناً بما أنه لا يوجد لدينا فكرة أفضل فربما  
يجب علينا أن نعطي هذه الفكرة المزيد من الاهتمام )  
ثالث عشر: النمط الصامت

سماته:

يقيم كل شيء وقد يعتقد أنه فوق أو تحت مستوى الموضوعات -لا يفضل المناقشة  
مهارات التعامل معه:

-حاول إثارة انتباهه بطلب رأيك في الموضوع  
-أظهر احترام لما يملكه من خبرة دون مبالغة  
-عليك أن توضح للآخرين رأيك الذاتي  
-أو تشرح لهم ما لم يفهمه

الرابع عشر: النمط الظريف

سماته:

-مستعد دائماً لمعاونتك

-وائق من نفسه

مهارات التعامل معه:

-استفد بمساعدته القيمة في المناقشات

-أشكره على ما يقدمه من آراء

من خلال عرضنا لموضوع أنماط المختلفة للشخصيات قد لمسنا إن "النمطية الشخصية" أي السمات والمميزات التي يمتلكها الفرد، تحدد إدراكه للأشياء، وتؤثر عليه في اتخاذ قراراته، وتوجهه في طريقة إقامة اتصالاته ومعالجته للمشاكل؛ لأن الإنسان لا يستطيع فهم الأشياء والحوادث على حقيقتها، بل يراها من نافذة نوعية شخصيته الذاتية. ولهذا السبب فإنه يظل خاضعاً لمحددات تلك النافذة.