

المهارات الشخصية والاجتماعية

أهداف الوحدة

- ❁ وعي الطالب /ة بالمهارات الشخصية والاجتماعية.
- ❁ تنمية شخصية الطالب /ة.
- ❁ تفعيل الجانب الاجتماعي للطالب /ة واستثماره في التفاعل والاندماج مع الآخرين.
- ❁ اكتساب المهارات الخاصة بإدارة الصراع والتعاون والعمل ضمن فريق والتواصل مع الآخر.

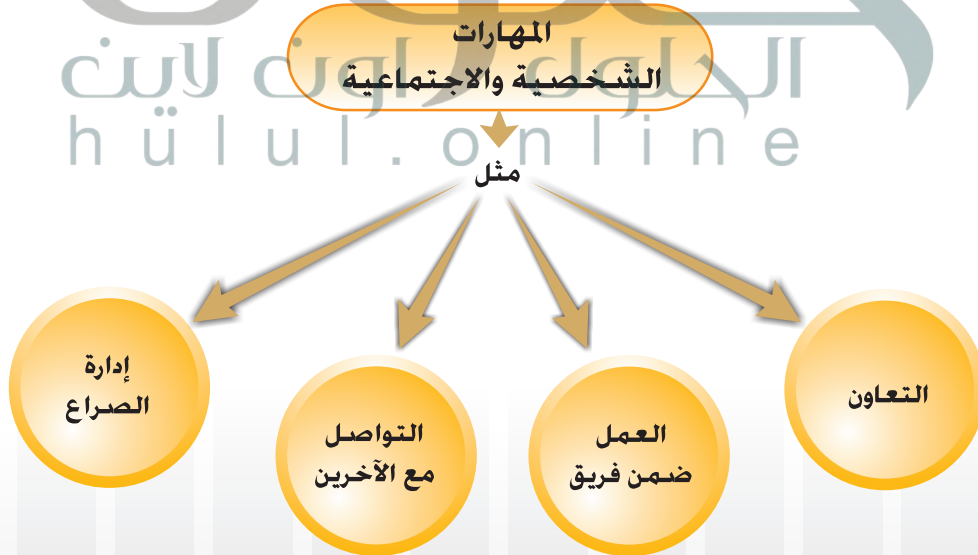
المهارات الشخصية والاجتماعية

المقدمة:

مع تغيّر ظروف الحياة العامة وما نتج عنه من تغيّر في ظروف العمل وتزايد متطلباته أصبح من الضروري جداً تدريس المهارات الحياتية بشكل عام والمهارات الشخصية والاجتماعية بشكل خاص والتدرب عليها. لقد أضحت الحياة - اليوم - تحتاج إلى أفراد يطورون مهاراتهم بشكل يساعد في بناء علاقاتهم وإدارة الصراع مع الآخرين والعمل ضمن الفريق وغيرها من المهارات التي تهنيء كل واحد ليكون فاعلاً ومنتجاً؛ سواء في حياته العامة أو الخاصة أو في حياته العملية، ولهذا تأتي أهمية تدريس هذه الوحدة والتدريب عليها ضمن مواقف فردية أو جماعية من أجل تحقيق هذا الهدف.

ماذا سنتعلم في هذه الوحدة؟

في هذه الوحدة سوف يكون التركيز على مجموعة مهارات أساسية، وهي على النحو الآتي:





الدرس الأول: التعاون

ماذا سنتعلم من الدرس؟

- تعريف التعاون .
- فوائد التعاون .
- تطبيقات تربوية .

فائدة

نسبة كبيرة من
الأنشطة لا
نستطيع إنجازها
إلا بتعاون
الآخرين .



مقدمة

كلمة التعاون ذات معانٍ كبيرة تحمل في طياتها مبادئ أساسية تجعل الفرد منا بحاجة دائمة إلى الآخر من أجل أن يتعاون معه ويشاركه إنجاز مهمته ، ولهذا جاء القرآن الكريم حاثاً على مبدأ التعاون الإيجابي .

قال تعالى : ﴿ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ﴾ [المائدة: ٢] .

وفي الحديث النبوي عن عبد الله بن عباس رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : «يد الله مع الجماعة» [صحيح الترمذي: ٢١٦٦] ، يوضح لنا هذا الحديث أهمية مبدأ التعاون ، حيث نلاحظ أثر ذلك في حياتنا اليومية من خلال حاجتنا إلى مشاركة الآخر وتعاونه ، ومن أمثلة ذلك :

- تعاون الأب والأم في الأسرة على تربية الأبناء تربية صالحة .
- تعاون المدرسات داخل المدرسة على إتمام عملهم في تقديم عملية علمية ناجحة للطلاب .
- تعاون أفراد المجتمع على الوفاء بواجباتهم تجاه مجتمعهم لكي يصبح مجتمعاً ناجحاً متقدماً .

تعريف التعاون

التعاون هو تفاعل إيجابي بين اثنين أو أكثر ، بحيث يكون كل منهم مستعداً للمشاركة في سبيل إنجاز أمر ما متفق عليه ، ويأتي غالباً في صورة مبسطة ومحدودة النطاق .

يدل هذا التعريف على أن التعاون يحتوي على :

- طرفين أو أكثر يقدمان خدمات متبادلة كلاً منهما للآخر .
- طرف يتلقى المساعدة والدعم من طرف آخر .
- تفاعل إيجابي ينتج عملاً ناجحاً كمنتج نهائي للتعاون .

١ موقف

قام المعلم (عبدالله) في معمل العلوم بتقسيم طلاب الفصل إلى مجموعات ، طلب المعلم من الطلاب أن يقوموا بعمل تجربة عملية ، هنا قام (أحمد) وطلب أن يعمل بمفرده ، ثم بدأ (محمد) مع مجموعة من زملائه في الفصل بالعمل على إجراء التجربة ، بينما بدأ (أحمد) العمل بمفرده كما طلب .

من سيبدل مجهودا أكبر؟

من سيكون عمله متقنا أكثر؟

فائدة

التعاون لا يعني بأي حال إلغاء شخصية الفرد بل تطويرها ويجعلها أكثر انفتاحاً على المجتمع .

فوائد التعاون:

- ١ يساعد على تقاسم المعلومات .
- ٢ يساهم في توفير الوقت والجهد والمال .
- ٣ يبعد الإنسان عن الأنانية وحب الذات .
- ٤ يعزز مفهوم المشاركة في النجاح .

٢ موقف

طلبت المعلمة (فاطمة) من الطالبات عدم التعاون فيما بينهن عندما يقمن بحل المسألة التي أعطتهن إياها ، إحدى الطالبات (نورة) قامت بزيارة المعلمة في مكتبها أثناء الفسحة للاستفسار عن بعض جوانب المسألة التي أعطتهن ، بينما طالبات أخريات تبادلن المعلومات فيما بينهن أثناء الفسحة .

هل خالفن الطالبات أوامر المعلمة؟

ما رأيك فيما فعلته نورة؟

نعم خالفت الطالبات أمر المعلمة ، لأن المعلمة حينما وجهتهم لعدم التعاون، قصدت قياس مستوى كل طالبة على مدى لوضع برنامج تقويمي للطالبات الضعيفات في المادة وفي حال تبادل المعلومات يعتبر ذلك غشاً

عندما لا يسمح المعلم بالتعاون بين الطلاب لا ينبغي أن يقوموا بتبادل المعلومات فيما بينهم .

١٢٣



قرّر طلاب / طالبات الفصل القيام بعمل مجلة شهرية تتعلق بعوامل النجاح، رتبّ / ي الخطوات الآتية بحسب أهميتها من أجل إخراج المجلة:

١

فائدة

من أبرز فوائد التعاون أنه يقود إلى التفكير الجماعي.

- جمع المعلومات.
- الاجتماع مع رائد الفصل.
- القيام بالإخراج النهائي.
- توزيع الأدوار.
- التخطيط لكيفية إخراج المجلة.

تقويم

- (١) ما معنى التعاون؟ هو تفاعل إيجابي بين اثنين أو أكثر، أو تلقي مساعدة من أحد من أجل إنجاز أمر ما
 - (٢) طلب المعلم من تلاميذه في ساحة الملعب وضع خطة لتشكيل فريق كرة قدم ناجح يمثل المدرسة في المسابقات الرياضية للمنطقة، ذهب (بدر) إلى المعلم وطلب أن يضع الخطة بمفرده، قام (حسان) مع مجموعة زملائه بالبدا في وضع الخطة، بينما بدأ (بدر) العمل بمفرده كما طلب.
- باستخدام منظم المقارنة: قارن/ي بين عمل بدر وعمل حسان مع باقي زملائه.
- تصرف حسان يدل على الرغبة في التعاون مع زملائه ووضع خطة جماعية تحدد مهام كل فرد في المجموعة بالتشاور والتعاون.
 - أما تصرف بدر يدل على الانفرادية والوحدانية والرغبة في العمل منفرداً دون تعاون.

* خطة بدر: خطة فردية - تنم عن إثارة النفس والرغبة في الظهور بفردية.

* خطة حسان: خطة جماعية تنم على الرغبة في العمل من خلال فريق متكامل متعاون.



www.ien.edu.sa

الدرس الثاني: العمل ضمن فريق



ماذا سنتعلم من الدرس؟

- تعريف فريق العمل.
- عوامل نجاح فريق العمل.
- تطبيقات تربوية.
- أنواع العمل ضمن فريق

مقدمة

تعدُّ مهارة العمل ضمن فريق من أكثر المهارات أهمية في حياتنا اليوم، حيث كانت الفردية والاعتماد على الذات بشكل كلي هي الصفة السائدة عند كثير من الناس، إلا أن تغير مفاهيم العمل وإدراك الفرد أنه وحده لا يستطيع عمل كل شيء جعلته يؤمن بأهمية المشاركة ضمن فريق لتحقيق هدف محدد.

فائدة

العالم اليوم يتجه نحو العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي.

تعريف العمل ضمن الفريق:

مشاركة الفرد في مجموعة عمل، يتحمل فيها كل منهم مسؤوليته تجاه ما كلف به؛ للوصول إلى تحقيق هدف عام مشترك.

أنواع العمل ضمن فريق:

- ١- فريق العمل المكلف.
- ٢- فريق العمل ذو الطابع التطوعي.

يعتمد نجاح الأفراد وفشلهم على مقدار تجانسهم وتكيفهم عند العمل مع بعضهم ضمن فريق.

١١

عوامل نجاح فريق العمل:

- ١ التجانس: أن يكون للأعضاء نفس الأهداف والتوجهات والرؤى.
- ٢ تحديد الهدف: وضوح الهدف المراد تحقيقه لجميع الأعضاء.
- ٣ تحديد الأدوار: أن يعرف كل عضو دوره في المهمة المراد تحقيقها.
- ٤ الالتزام: أن يلتزم جميع الأعضاء بتحقيق الهدف.
- ٥ تحمل المسؤولية: أن يكون جميع الأعضاء على قدر كبير من تحمل المسؤولية.
- ٦ تقاسم القيادة: أن يكون كل عضو قائداً في مجاله.

إدارة المدرسة سوف تنظم منافسة على مستوى المدارس في المنطقة حول تقديم برامج التوعية عن الإرهاب ومخاطره.

نشاط

١

ناقش/ي: مع مجموعتك في الفصل أبرز الخطوات التي ينبغي على إدارة المدرسة اتخاذها لتشكيل فريق عمل على مستوى المدرسة، وما أبرز الصفات التي ينبغي توافرها في أعضاء الفريق.

عندما تختار إدارة المدرسة فريقاً للعمل على مستوى المدرسة لابد وأن يتسم بالتجانس، ووضوح الهدف المراد تحقيقه لجميع الأعضاء، وأن يعرف كل عضو دوره في المهمة الموكلة إليه من خلال الفريق، والقدرة على تحمل المسؤولية، وأن يكون كل عضو قائداً في مجاله.

فائدة

القرار في فرق العمل هو قرار جماعي وليس قراراً فردياً، مما يساعد كثيراً على التزام أعضاء الفريق بتحقيق الهدف.



لا تنزعج عندما تشعر ببعض الضغط عليك عندما تكون عضواً في فريق عمل ، فهذا أمر طبيعي .

تقويم

- (١) ما معنى العمل ضمن فريق ؟ مجموعة أفراد يعملون لتحقيق هدف محدد عبر توظيف مهارات الأفراد.
- (٢) واجهت المملكة عام ٢٠٢٠ فيروس كورونا (كوفيد ١٩) بخطة محكمة وتصرف حكيم ، من خلال فريق عمل شاركت فيه جميع وزارات الدولة . تحدث/ي عن ذلك مبين/ة عوامل نجاح

الفريق في مهمته ؟

من أبرز عوامل النجاح:

الاتفاق والتجانس بين أعضاء الفرق.

معرفة الأهداف المطلوب تحقيقها.

معرفة دور كل فرد في المجموعة.

التزام أعضاء الفريق الواحد.

تحمل المسؤولية من قبل كل فرد.

توزيع الأدوار القيادية.





www.ien.edu.sa

الدرس الثالث: التواصل مع الآخر

ماذا سنتعلم من الدرس؟

- ما معنى التواصل مع الآخر؟
- أهمية التواصل مع الآخر.
- مهارات التواصل مع الآخر.
- طرق التواصل مع الآخر.
- تطبيقات تربوية.

قال تعالى: ﴿فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَأْمُرْ لَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِظَ الْقَلْبُ لَا نَفُضُوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [آل عمران: ١٥٩].

مقدمة

الإنسان في علاقاته الإنسانية كالصائغ الماهر يستطيع صياغة وسيلة اتصالات تتألف من مكونات قوامها عدد من الأساليب والوسائل المختلفة؛ كي يصل في سرعة إلى عقل الطرف الآخر وتختلف الوسائل باختلاف الأفراد المتحاور معهم، وهكذا فإن الإنسان مميز بعلاقاته؛ لأنه يملك أساليب للحوار خاصة بكل فرد؛ وذلك لاستحالة تطابق الإنسان مع أخيه الإنسان فكرياً، ومن ثم لا بد أن تتنوع الوسائل تبعاً للاختلاف والفروق الفردية بين البشر ففي حديث علي بن أبي طالب (عليه السلام) قال: قال رسول الله (صلى الله عليه وآله وسلم): «فَكُلُّ مُيَسَّرٍ لِمَا خُلِقَ لَهُ» [صحيح البخاري: ٤٩٤٩] وقد قال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: «حدثوا الناس بما يعرفون أتحبون أن يكذب الله ورسوله» [صحيح البخاري: ١٢٧]. والفرد وهو مقبل للتحاور مع الآخرين لا بد أن يعي عدداً من المبادئ منها: كوننا أفراد لدينا أوجه نقص، وفي هذا يقول ابن القيم (رحمه الله): (نهاية الكمال أن يكون الإنسان كاملاً في نفسه كملاً لغيره). الاختلاف نعمة للتكامل في البناء الفكري المطلوب، ولكن علينا أن نستفيد من هذا الاختلاف بطريقة إيجابية.

تعريف التواصل مع الآخر:

عملية اتصال معلوماتية مباشرة أو غير مباشرة بين طرفين.

مهارات التواصل مع الآخر:

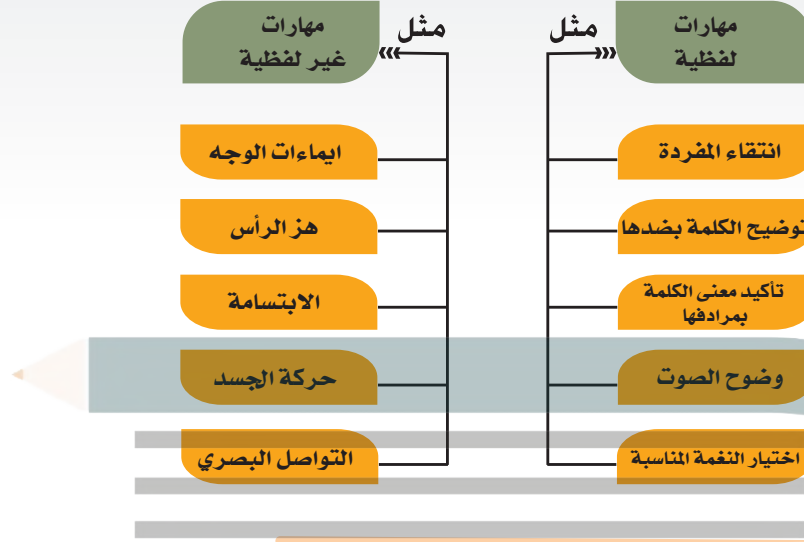
- ١ حسن الاستماع والإنصات.
- ٢ فهم ما يقوله الآخر.
- ٣ احترام الآخر وحسن الظن به.
- ٤ ضبط النفس والتحكم بالانفعال.
- ٥ حسن الرد.

فائدة

قال أحد الحكماء لابنه:
يا بني تعلّم حسن الاستماع
كما تتعلم الحديث، وليعلم
الناس أنك أحرص على أن
تسمع منك على أن تقول.

طرق التواصل مع الآخر:

الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:



نشاط

١

دخل (يوسف) محل سيارات لشراء سيارة جديدة، استقبله موظف الاستقبال (وليد) مُرحباً به وسأله عن طلبه. ثم أخذ يعرض عليه أنواعاً عديدة من السيارات، ثم بدأ بتعداد صفات كل سيارة ومزاياها بالتفصيل، وقد بدا وليد متمكناً ويعرف تماماً مواصفات أغلب السيارات التي تبيعها شركته. ولكن (يوسف) أصبح مشوش التفكير لكثرة ما سمع من تفاصيل لا يعرف عنها الكثير، كما أنه كره توجيه أسئلة واستفسارات حتى لا يبدو غيباً أو جاهلاً لما يود شراءه.

أخبر الموظف (يوسف) عن ثمن كل سيارة، ثم سأل يوسف عن الطريقة التي سيدفع بها ثمن السيارة التي سيختارها، ونظراً لكثرة الأنواع وعدم تأكده من النوع الذي يحتاج إليه أو يرغب فيه، فقد عبّر (يوسف) عن مدى تشويشه وحيرته للبائع، الذي سرعان ما أصيب بإحباط واستياء وأصبح عديم الاهتمام بتقديم المساعدة ليوسف.

توجّه (يوسف) إلى شركة سيارات أخرى استقبله الموظف (حاتم). وسأله عن طلبه وعمّا إذا كانت لديه فكرة أو معرفة عن السيارات وأنواعها، كما سأله أيضاً فيم يستخدم السيارة، وكان (حاتم) يصغي بإمعان وانتباه ثم يعيد بكلماته الخاصة ما يؤكد معرفته بنوع السيارة التي يريد (يوسف)، وكان (حاتم) حريصاً على أن تكون كلماته واضحة ومفهومة عندما بدأ بوصف مميزات كل سيارة ومنافعها وطريقة استعمالها، ثم وجّه (يوسف) بعض الأسئلة إليه فأجاب بوضوح تام، مما جعل (يوسف) يشعر بارتياح، وأن (حاتم) يودّ فعلاً مساعدته في اختيار أفضل سيارة تناسبه وتلبي احتياجاته.

مع مجموعتك ناقش/ي الآتي :

- ١) نوع المهارات الشخصية والاجتماعية التي استخدمها كلا الباعين وليد وحاتم.
- ٢) ضع/ي علامة (✓) أمام كل مهارة تناسب كل بائع :

المهارة		وليد		حاتم	
		لا	نعم	لا	نعم
بالمعلومات المتدفقة والثقة في معلوماته. كما أخفق في توظيف هذه المعلومات طبقاً لاحتياجات العميل وفقد مهارة التواصل بنجاح مع العميل			✓		
بالمعلومات المتدفقة والثقة في معلوماته. كما نجح في توظيف هذه المعلومات طبقاً لاحتياجات العميل ووظف مهارة التواصل بنجاح مع العميل				✓	

مهارة وليد اعتمدت على تقديم كامل خبرته دون النظر إلى حاجة يوسف.
مهارة حاتم اعتمدت على دراسة ربات يوسف والسعي على حصرها في فكرة أو اثنتين حتى يتسنى له الاختيار بنجاح.

- 3- شركة حاتم تتمتع بتوظيف بائعين ذوي مهارة عالية في الاتصال
- 4- يجب على وليد التمتع بحسن الاستماع للعميل والقدرة على التواصل معه واستخدام الألفاظ بدقة وفي محلها

- ٣) من وجهة نظرك أي من الشركتين السابقتين فيها بائعون ذوو مهارة عالية في الاتصال ؟
- ٤) ماذا يجب على البائع وليد أن يفعله لكسب زبائن لشركته ؟



عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه قال : «لَمَّا أُعْطِيَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ مَا أُعْطِيَ مِنْ تِلْكَ الْعَطَايَا فِي قُرَيْشٍ وَقِبَائِلِ الْعَرَبِ ، وَلَمْ يَكُنْ فِي الْأَنْصَارِ مِنْهَا شَيْءٌ ، وَجَدَ هَذَا الْحَيَّ مِنَ الْأَنْصَارِ فِي أَنْفُسِهِمْ حَتَّى كَثُرَتْ فِيهِمْ الْقَالَةُ ، حَتَّى قَالَ قَائِلُهُمْ لَقِيَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَوْمَهُ فَدَخَلَ عَلَيْهِ سَعْدُ بْنُ عُبَادَةَ فَقَالَ : يَا رَسُولَ اللَّهِ ، إِنَّ هَذَا الْحَيَّ قَدْ وَجَدُوا عَلَيْكَ فِي أَنْفُسِهِمْ لَمَّا صَنَعْتَ فِي هَذَا الْفِيءِ الَّذِي أَصَبْتَ ، قَسَمْتَ فِي قَوْمِكَ وَأَعْطَيْتَ عَطَايَا عَظَامًا فِي قِبَائِلِ الْعَرَبِ ، وَلَمْ يَكُنْ فِي هَذَا الْحَيِّ مِنَ الْأَنْصَارِ شَيْءٌ قَالَ : «فَأَيْنَ أَنْتَ مِنْ ذَلِكَ يَا سَعْدُ؟» قَالَ : يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا أَنَا إِلَّا امْرُؤٌ مِنْ قَوْمِي وَمَا أَنَا . قَالَ : «فَاجْمَعْ لِي قَوْمَكَ فِي هَذِهِ الْحَظِيرَةِ» قَالَ : فَخَرَجَ سَعْدٌ فَجَمَعَ النَّاسَ فِي تِلْكَ الْحَظِيرَةِ . قَالَ : فَجَاءَ رَجُلٌ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ فَتَرَكَهُمْ فَدَخَلُوا . وَجَاءَ آخَرُونَ فَرَدَّاهُمْ . فَلَمَّا اجْتَمَعُوا أَتَاهُ سَعْدٌ فَقَالَ : قَدْ اجْتَمَعَ لَكَ هَذَا الْحَيُّ مِنَ الْأَنْصَارِ قَالَ : فَأَتَاهُمْ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فَحَمِدَ اللَّهَ وَأَثْنَى عَلَيْهِ بِالَّذِي هُوَ لَهُ أَهْلٌ . ثُمَّ قَالَ : «يَا مَعْشَرَ الْأَنْصَارِ مَقَالَةٌ بَلَّغْتَنِي عَنْكُمْ ، وَجِدَّةٌ وَجَدْتُمُوهَا فِي أَنْفُسِكُمْ ، أَلَمْ آتِكُمْ ضُلَالًا فَهَدَاكُمُ اللَّهُ ، وَعَالَةً فَأَغْنَاكُمُ اللَّهُ ، وَأَعْدَاءً فَأَلَّفَ اللَّهُ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ؟» قَالُوا : بَلِ اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمْنٌ وَأَفْضَلُ . قَالَ : «أَلَا تُجِيبُونِي يَا مَعْشَرَ الْأَنْصَارِ؟» قَالُوا : وَمَاذَا نُجِيبُكَ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ لِلَّهِ وَلِرَسُولِهِ الْمُنَّ وَالْفَضْلُ . قَالَ : «أَمَا

والله لو شئتم لقلتم، فلصدقتهم وصدقتهم أتيتنا مكذباً فصدقناك، ومخذولاً فنصرناك وطريداً فأويناك، وعائلاً فأغنيك، وأجدتم في أنفسكم يا معشر الأنصار في لُعاةٍ من الدنيا تألفتُ بها قوماً ليسلموا، ووكلتكم إلى إسلامكم أفلا ترضون يا معشر الأنصار أن يذهب الناس بالشاء والبعير وترجعون برسول الله صلى الله عليه وعلى آله وسلم في رحالكُم فوالذي نفس محمد بيده لولا الهجرة لكنت امرءاً من الأنصار ولو سلك الناس شعباً وسلكت الأنصار شعباً لسلكت شعب الأنصار. اللهم ارحم الأنصار وأبناء الأنصار وأبناء أبناء الأنصار. قال: فبكى القوم حتى أخضلوا لحاهم وقالوا: رضيينا برسول الله ﷺ قسماً وحظاً. ثم انصرف رسول الله ﷺ وتفرقنا. [الصحيح المسند: ٤٠٢].

تقويم

- (١) لماذا يُعدُّ حسن الاستماع مهم في التواصل مع الآخر؟
- (٢) اكتب/ي في مساحة لا تتجاوز خمسة أسطر عن أهمية التواصل مع الآخر في إزالة سوء الفهم بين طرفين.

- 1- يعتبر حسن الاستماع من أهم مهارات التواصل مع الآخر، وذلك مع اختيار نوع الكلمات ومتى يبدأ فيها الفرد ومتى ينتهي منها، واتباع هذه التفاصيل عن الألفاظ وحسن الاستماع يصل الفرد إلى هدفه.
- 2- إن التواصل مع الآخر يحتاج إلى حسن الحوار وكفاءة الاستماع من أجل تنقية الأجواء وإزالة الغبار العالق في النفوس، فحلاوة الكلام ومناسبته للموقف، وحسن اختيار اللحظة المناسبة للحديث ومحاولة فهم الآخر واحترام الطرف الآخر واستخدام مبدأ تكافؤ الفرص.



الدرس الرابع: إدارة الصراع

ماذا سنتعلم من الدرس؟

- ماهية الصراع.
- أسباب الصراع.
- مظاهر الصراع.
- المهارات الأساسية لإدارة الصراع.



يُعدُّ الصراع من الأمور التي نواجهها في حياتنا مثل:

الصراع الذي يحدث داخل الأسرة بين الإخوة والأخوات، أو بين الأصدقاء في المدرسة، أو بين زملاء في العمل.

تعريف الصراع:

الصراع هو: اختلاف في وجهات النظر بين طرفين أو أكثر يتحول في حالات متقدمة منه إلى خلاف.

أسباب الصراع:

من أهم مسببات الصراع ما يأتي:

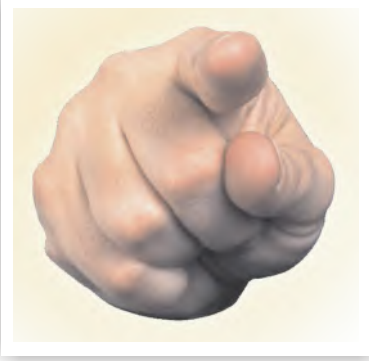
- ١ سوء الفهم نتيجة ضعف التواصل مع الآخر.
- ٢ التعصب للرأي.
- ٣ اختلاف الأهداف والحاجات.
- ٤ ضغط العمل.
- ٥ تعارض المصالح.
- ٦ سوء التنظيم.
- ٧ التمييز في الأسرة أو بيئة العمل.

مظاهر الصراع:

يأخذ الصراع عدة مظاهر أوضحها ما يأتي:

- ١ حدة في الصوت.
- ٢ انفعال عند النقاش والحوار.
- ٣ التلفظ بألفاظ نابية (غير مناسبة).
- ٤ التحول من مناقشة الأفكار إلى التعرض للسمات الشخصية.
- ٥ تكوين اتجاه سلبي نحو الطرف الآخر.

مهارات إدارة الصراع:



للتعامل مع الصراع الذي نواجهه في حياتنا، هناك مهارات أساسية ينبغي امتلاكها، وهي:

- ١ القدرة على تجنب الاختلاف.
- ٢ استخدام الحوار لتقريب وجهات النظر.
- ٣ التعامل مع المواقف بشيء من الحكمة.
- ٤ البحث عن حل وسطي عند وجود مشكلة.
- ٥ أن يحب الإنسان لأخيه ما يحب لنفسه.

وحتى تتحقق تلك المهارات في الفرد ينبغي أن يكون قادراً على:

- حسن الاستماع.
- التحكم في الغضب.
- احترام الرأي الآخر.
- العمل ضمن فريق.
- تأويل المشكلة بحسن الظن.
- الصبر.
- التواصل الجيد والتفاعل مع الآخرين.
- التفاوض والمناقشة.
- كظم الغيظ.

لكل مشكلة طريقة في إدارتها، فقد نجد مشكلة لا تحتاج منا إلا أن نتجنبها ونهملها، بينما أخرى تحتاج إلى أن نتكيف معها أو أن نبحث مع الآخر عن حل وسطي لها. ولهذا فمن المهم التعرف على المشكلة؛ وأسبابها كي نصل إلى الطريقة المثلى في علاجها.



نشاط

١

عزيزي الطالب/عزيزتي الطالبة أمامك موقفان، المطلوب منك وبالمشاركة مع مجموعتك ما يأتي:

- ما مشاعر الصراع الموجودة
- ما نتيجة تلك المشاعر؟
- ما علاج ذلك الصراع من وجهة نظرك؟

موقف

١

(هند) هي البنت الوحيدة في الأسرة، (أمين) أخوها يكبرها بسنتين، يشعر دائماً أن اهتمام والديه زائد تجاه هند، فهو يرى أنها البنت المدللة التي لا يرفض لها طلب؛ لأجل هذا فهو يدخل معها في نقاش حاد ينتج منه ارتفاع للأصوات واستخدام عبارات حادة.

موقف

٢

(أحمد) يعمل في شركة خاصة، غالباً ما يشعر أن مديره يستخدم ضده تمييزاً عن الآخرين من حيث تكليفه بالعمل؛ ولذا غالباً ما يكون بينهما سوء فهم نتيجة ضغط العمل؛ لأجل هذا رغب (أحمد) في مواجهة مديره.

الجوانب المطلوبة	الموقف ١	الموقف ٢
تحديد نوع الصراع	شعور أمين الدائم بأن هند لا يرفض لها طلب كنوع من التدليل.	شعور أحمد الدائم بالاضطهاد من مديره في العمل.
تحديد الهدف	إيقاف حالة النقاش الحادة الناشئة بينهم عند وجود مشاكل.	توضيح الفرق بين الاضطهاد والثقة التي يشملها تصرف المدير مع أحمد
تحديد أسلوب المعالجة ونوع المهارة التي من الممكن استخدامها	<p>يتم وضع عدة حلول اما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه:</p> <p>١- معالجة الأب والأم لأسلوبهم في التعامل مع هند وإعادة النظر فيه (تجنب المشكلة).</p> <p>٢- التحدث مع أمين بشكل منفرد لتوضيح وجهة نظر الوالدين ومحاولة إقناعه به طالما كان صواباً (البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة).</p> <p>٣- التحدث مع هند بشكل منفرد لتوضيح أهمية وجود الأخ الأكبر في حياتها وعدم الصدام معه ورفع صوتها معه أثناء النقاش (التعامل مع المشكلة بشكل من الحكمة).</p>	<p>يتم وضع عدة حلول إما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه:</p> <p>١- تحديد جوانب المواجهة وشكواه من كثرة العمل الموكل إليه وعدم توزيع العمل على الآخرين مما قد يتسبب في إرهاقه وعدم كفاءة وجودة العمل الناتج منه (البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة).</p> <p>٢- التحدث برفق وعرض الفكرة من وجهة نظر أحمد بهدوء دون إقحام لزملائه بالأمر، وقصر الحديث عن مشكلته ذاتها (التعامل مع المشكلة بشكل من الحكمة).</p>

اكتب/ي رأيك في كل من المواقف الآتية:

نشاط

٢

الحل في الصفحة التالية

(١) في ساحة المدرسة:

[كان أسلوبك معي يا زميلي متعالياً ، لا أريد أن أسمع منك أو أراك بعد الآن].

(٢) في الشركة:

[إن لم تغير أسلوبك في التعامل مع الزبائن فسأخضم من راتبك كخطوة أولى في العقاب].

(٣) في السوق المركزي:

[أنتم تظنون أننا مغفلون ، أسعار منتجاتكم أصبحت غير طبيعية ، هذه سرقة علنية ، سأبلغ عنكم الإدارة المختصة].

تقويم

(١) ما معنى الصراع؟ هو اختلاف في وجهات النظر بين طرفين أو أكثر، تتحول في حالات متقدمة إلى خلاف.

(٢) قالت (حنان) لزميلتها (راوية) لقد وصلني ما قلت عني وسوف أقطع علاقتي بك للأبد:

- من خلال ما تعلمت عن مهارة إدارة الصراع أكمل/ي القصة منتهية بهما إلى المصالحة.

الموقف	المشكلة	الهدف	أسلوب المعالجة
حدوث مشكلة بين الأبناء أثناء اللعب ومصدر الخلاف هو كسر أحدهم لعبة الآخر.	كسر أحدهم لعبة الآخر.	الإصلاح بينهم والالتزام بمبادئ الأخوة.	١- التعامل مع المشكلة بشئ من الحكمة ٢- البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة (اعتذار المذنب، وسحب اللعبة السليمة منه لتعويض أخوه بها كعقاب حتم لا يكررها).

حل النشاط ٢

المكان	الموقف	نوع الصراع
في ساحة المدرسة	كان أسلوبك مع زميلتك متعالياً، لا أريد أن أسمع منك أو أراك بعد الآن.	سلبي
في الفصل	لا أتفق يا نورة حول طريقة المعلمة في حوارها، حبذا لو ناقشناها حول الأمر.	سلبي
في الشركة	إن لم تغير أسلوبك في التعامل مع الزبائن فساخضم من راتبك كخطوة أولى في العقاب.	إيجابي
في السوق المركزي	أنتم تظنون أننا مغفلون، أسعار منتجاتكم أصبحت غير طبيعية، هذه سرقة عينية، سأبلغ عنكم الإدارة المختصة.	سلبي
في البيت	أمي سادعو زميلاتي لزيارتنا، ما الوقت المناسب الذي تقترحه.	إيجابي