

تم تحميل وعرض المادة من

موقع حلول كتبي

المدرسة أونلاين



موقع

حلول كتبي

<https://hululkitab.co>

جميع الحقوق محفوظة للقائمين على الموقع

للعودة إلى الموقع إبحث في قوغل عن: موقع حلول كتبي

قررت وزارة التعليم تدريس
هذا الكتاب وطبعه على نفقتها



المملكة العربية السعودية

المهارات الحياتية والتربية الأسرية

التعليم الثانوي
(نظام المقررات)
البرنامج المشترك

قام بالتأليف والمراجعة
فريق من المتخصصين

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 تغير ظروف الحياة العامة وما نتج عنه من تغير في ظروف العمل وتزايد متطلباته أصبح من الضروري جداً تدريس المهارات الحياتية بشكل عام والمهارات الشخصية والاجتماعية بشكل خاص والتدريب عليها. لقد أضحت الحياة - اليوم - تحتاج إلى أفراد يطورون مهاراتهم بشكل يساعدهم في بناء علاقاتهم وإدارة الصراع مع الآخرين والعمل ضمن الفريق وغيرها من المهارات التي تهيئ 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 كثيرة 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 ﴾ ^(١) .

وفي الحديث النبوي عن عبد الله بن عباس رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : «يد الله مع الجماعة» ^(٢) ، يوضح لنا هذا الحديث أهمية مبدأ التعاون ، حيث نلاحظ أثر ذلك في حياتنا اليومية من خلال حاجتنا إلى مشاركة الآخر وتعاونه ، ومن أمثلة ذلك :

● مساعدة المحتاجين

● توجيه النصيحة إذا شاهدنا خلقاً أو فعلاً ذمياً

● المشاركة في الأعمال التطوعية

تعريف التعاون

التعاون هو تفاعل إيجابي بين اثنين أو أكثر ، بحيث يكون كل منهم مستعداً للمشاركة في سبل 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 لكلا منهما

● طرف يتلقى المساعدة والدعم من طرف الآخر

● تفاعل إيجابي ينتج عملاً ناجحاً كمنتج نهائي للتعاون



(١) سورة المائدة الآية رقم (٢) .

(٢) [صحيح الترمذي: ٢١٦٦] .

ملفوظة ١

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 سيذل مجهودا أكبر؟ محمد ومجموعته
من سيكون عمله متقنا أكثر؟ محمد ومجموعته من سوف ينجزون اولاً
نتيجة للتعاون الايجابي الموجود بينهم

فوائد التعاون:

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

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

ملفوظة ٢

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 المعلمة اوامر المعلمة، لان المعلمة حينما وجهتهم لعدم التعاون قصدت قياس مستوى كل طالبة على حدى لوضع برنامج تقويمي للطالبات الضعيفات في المادة عندما لا يسمح المعلم وفي حال تبادل المعلومات يعتبر ذلك غشاً



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



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

تقويم

هو تفاعل ايجابي بين اثنين واكثر، او تلقى

- (١) ما معنى التعاون؟ المساعدة من احد من اجل انجاز امر 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 بالبدء 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 المجموعه بالتشاور والتعاون.
*اما تصرف بدر فيدل على الانفراديه والوحدانيه والرغبة في العمل منفردا دون تعاون .





الدرس الثاني : العمل ضمن فريق



ماذا سنتعلم من الدرس؟

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

مقدمة

مائدة

العالم اليوم يتجه نحو العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي .

تُعدُّ 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.

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 .



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 تحمّل المسؤولية.
- ٦ تقاسم القيادة: أن يكون كل عضو قائداً في مجاله.

نشاط

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

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.



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

خطوات تشكيل فريق عمل:

تحديد العمل المراد القيام به
تحديد المهارات المطلوبة في الفريق
الاختيار المناسب للأشخاص العاملين
توزيع مهام فيما بينهم

الصفات الواجب توفرها في الفريق:

التجانس-وضوح الهدف-معرفة كل فرد العمل منعهى له
القدره على تحمل المسؤولية-الرغبة في النجاح



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

تقويم

مشاركة الفرد في مجموعة عمل يتحمل فيها كل منهم مسؤوليته تجاه ما كلف به، للوصول الى تحقيق هدف عام

- (١) ما معنى العمل ضمن فريق؟ مشترك
- (٢) واجهت المملكة عام ٢٠٢٠ فايروس كورونا (كوفيد ٢٠١٩) بخطة محكمة وتصرف حكيم، من خلال فريق عمل شاركت فيه جميع وزارات الدولة. تحدث/ي عن ذلك مسين/ة عوامل نجاح الفريق في مهمته؟

واجهت المملكة وباء كورونا، باحترافية عالية، وتعاملت مع الازمة التي تطوف العالم بواقعية، وفق اجراءات احترازية واستباقية، واعلان يومي بكل شفافية ووضوح.

اما الوزارات فقد اطلقت فريق عمل فعالة ساهمت بنجاح خطة المملكة الحكيمة المتمثلة بالوزارات التالية:

فريق العمل من الوزارات: الدفاع-الطاقة-وزارة الداخلية-الحرس الوطني - الخارجية-الصحة-المالية-الاعلام-التجارة-الاستثمار-الحج والعمرة-التعليم. وهيئة الطيران المدني - وهيئة الهلال الاحمر السعودي-الهيئة العامة للغذاء والدواء-الهيئة العامة للجمارك-وزارة السياحة-المركز الوطني للوقاية من الامراض ومكافحتها





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 لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ﴾^(١).

مقدمة

الإنسان في علاقاته الإنسانية كالصانع 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 مميّز 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 وسلم: «فكلُّ مُبَسَّرٍ لِمَا خُلِقَ لَهُ»^(٢) وقد قال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: «حدثوا الناس بما يعرفون أتحبون أن يكذب الله ورسوله»^(٣). 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 مكملاً 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 .

قال أحد الحكماء لابنه:
يا بني تعلم حسن الاستماع
كما تتعلم الحديث، وليعلم
الناس أنك أحرص عليّ مني 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) مرحباً 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 عثر (يوسف) عن مدى تشويشه وحيرته للبائع، الذي سرعان ما أصيب بإحباط واستياء وأصبح عديم الاهتمام بتقديم المساعدة ليوسف.

توجه (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 يريدتها (يوسف)، وكان (حاتم) حريصاً على أن تكون كلماته واضحة ومفهومة عندما بدأ بوصف مميزات كل سيارة ومنافعها وطريقة استعمالها، ثم وجه (يوسف) بعض الأسئلة إليه فأجاب بوضوح تام، مما جعل (يوسف) يشعر بارتياح، وأن (حاتم) يأنه فعلاً مساعدته في اختيار أفضل سيارة تناسبه وتلبي احتياجاته.

مع مجموعتك ناقش/ي الآتي :

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

حاتم		وليد		المهارة
لا	نعم	لا	نعم	
	/	/		حسن الاستماع والإنصات
	/	/		فهم ما يقوله الآخر
	/	/		احترام الآخر وحسن الظن به
	/	/		ضبط النفس والتحكم بالانفعال
	/	/		حسن الرد
/			/	الابتسام

- 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 ؟

ج ٢: شركة حاتم، لأنها حرصت على ان يكون موظفيها يتمتعون بمهارات اتصال عالية

نشاط ج ٤: يجب عليه ان يتدرب على

١-حسن الاستماع للآخرين

٢-انتقاء مفردات مناسبة

٣-الدقة والوضوح في المعلومات والصوت اثناء الحديث

٤-ضبط الانفعالات والتحكم بها

الْفَيءِ الَّذِي أَصَبَتْ، قَسَمَتْ فِي قَوْمِكَ وَأَعْطَيْتِ عَطَايَا عِظَامًا فِي قِبَابِلِ الْعَرَبِ، وَلَمْ يَكُنْ فِي هَذَا الْحَيِّ مِنَ الْأَنْصَارِ شَيْءٌ قَالَ: «فَأَيْنَ أَنْتَ مِنْ ذَلِكَ يَا سَعْدُ؟» قَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا أَنَا إِلَّا أَمْرٌ مِنْ قَوْمِي وَمَا أَنَا. قَالَ: «فاجتمع لي قَوْمُكَ فِي هَذِهِ الْحَظِيرَةِ» قَالَ: فَخَرَجَ سَعْدٌ فَجَمَعَ النَّاسَ فِي تِلْكَ الْحَظِيرَةِ. قَالَ: فَجَاءَ رِجَالٌ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ فَتَرَكَهُمْ فَدَخَلُوا. وَجَاءَ آخَرُونَ فَرَدَّهُمْ. فَلَمَّا اجْتَمَعُوا أَنَاهُ 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 صُبُلًا فَهَدَاكُمْ اللَّهُ، وَعَالَةً فَأَغْنَاكُمْ اللَّهُ، وَأَعْدَاءَ فَأَلْفَ اللَّهُ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ؟» قالوا: بل الله ورسوله آمن وأفضل. قال: ﴿لَا بُحَيْرُنِي﴾
يا معشر الأنصار؟» قالوا: وبماذا نجيبك يا رسول الله؟ لله ورسوله المن والفضل. قال: ﴿ألم آتاكم صلباً فهداكم الله، وعالة فأغناكم الله، وأعداء فألف الله بين قلوبكم؟﴾ قالوا: بل الله ورسوله آمن وأفضل. قال: ﴿لَا بُحَيْرُنِي﴾

والله لو شئتم لقلتم ، فلصدقتم وصدقتم أثبتنا مكذباً فصدقناك ، ومخذولاً فنصرناك وطريداً فأويناك ، وعائلاً فأغنيناك ، أو جدتم في أنفسكم يا معشر الأنصار في لعاعة من الدنيا تألفت بها قوماً ليسلموا ، ووكلتكم إلى إسلامكم أفلا ترضون يا معشر الأنصار أن يذهب الناس بالشاة والبعير وترجعون برسول الله صلى الله عليه وعلى آله وسلم في رحالكم 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: رضينا برسول الله ﷺ قسماً وحطاً. ثم انصرف رسول الله ﷺ وتفرقنا (١) .

تقويم

- (١) لماذا يعدُّ 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 .

ج ١: أهمية مهارة الاستماع تكمن في انها تساعدنا على الفهم الصحيح لوجهة نظر الآخرين وقصدهم، فيبعد عن اذهاننا اللبس وسوء الظن

ج ٢: يساعد التواصل الفعال في بناء علاقات جيدة ومثمرة مع الآخرين، فكلما كان الانسان قادرا على التعبير ويجد من يستمع الى حديثه والانصات له فان هذا التصرف يعمل على توضيح الغموض وتفسير المقصود وبالتالي إزالة سوء الفهم فيما بينهم .

ان اكثر المشاكل بين الافراد والجماعات ناتجة بالاساس من سوء فهم المستمع لما يقوله المتحدث، اذا نؤكد دائما على اختيار العبارات المناسبة والتي تعبر بوضوح عما نريد قوله حتى لا يفهم كلامنا بطريقة خاطئة وتؤدي الى الخلافات





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 أو ضحها 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.

تنبيه



نشاط

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

- ما مشاعر الصراع الموجودة . غيره من تميز البنت على الولد في الأسرة
 - ما نتيجة تلك المشاعر ؟ نقاش حاد، وارتفاع الاصوات واستخدام عبارات حادة
 - ما علاج ذلك الصراع من وجهة نظرك؟
- لا بد ان يكون للوالدين دور في تقريب وجهات النظر بين الابناء وتوضيح ان للبنات تعامل مختلف عن الوالد نظرا للاختلافات النفسية واختلاف في الحاجات

موقف ١

(هند) هي البنت الوحيدة في الأسرة ، (أيمن) 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 يرغب (أحمد) في مواجهة مديره .



نشاط

٢

اكتب/ي رأيك في كل من المواقف الآتية:

(١) في ساحة المدرسة:

[كان أسلوبك معي يا زميلي متعالياً ، لا أريد أن أسمع منك أو أراك بعد الآن] .
فيه اغلاق للحوار ولن يصلوا الى حل ولا لتقريب وجهات النظر .لايد من الاستماع
من الطرف الاخر لانها مهمة في في فض النزاعات وادارة اي صراع

(٢) في الشركة:

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

لايد ان يغير المدير اسلوبه ولايد من توضيح المشكله الاساسيه من خلال حوار هادئ
وهاتف يذكر من خلالها الايجابيات والسلبيات ويستمع لرائ الموظف في الموضوع
في السوق المركزي:

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

ضرورة التعامل مع المواقف بحكمه وحسن الظن كان يطلب مدير الفرع
ويتحدث معه عن الاسعار او التوجه للجهات المختصة لحل الموضوع

تقويم

اختلاف في وجهات النظر بين الطرفين او اكثر يتحول في حالات

- (١) ما معنى الصراع؟ متقدمه منه الى 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.

تفاجئت راوية مما قالته حنان ولكن تعاملت بهدء فهي لا تريد ان تخسر زميلتها فهي تعلم ماهو
حجم غضبها وانفعالها في الوقت الراهن،لذا فضلت الانسحاب. ففكرت بطريقه لعلها تكون ناجحه!
احضرت معها في اليوم التالي باقة من الزهور المفضلة لحنان وقدمتها لها وهي تبسم
وسالته: هل من الممكن ان نتحدث الان؟ ماذا سمعتي عني واغضبك؟
سعدت حنان بالزهور كثيرا مما جعلها توافق على الحديث وتوضيح اساس المشكله وقم ازالة
الخلاف فيما بينهما بطريقه راقية وهادنة



ملحوظات مهمة

A large rectangular area with a dashed orange border, containing numerous horizontal dotted lines for writing notes.

