

دروس الوحدة

أهداف الوحدة

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

التعاون ❁

العمل ضمن فريق ❁

التواصل مع الآخر ❁

إدارة الصراع ❁



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 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 التالي:



الدرس الثاني : التعاون



ماذا سنتعلم من الدرس ؟

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

مقدمة

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

نسبة كبيرة من الأنشطة لا نستطيع إنجازها إلا بتعاون الآخرين .

قال تعالى: ﴿ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ﴾ (سورة المائدة آية ٢) .

وفي الحديث النبوي قال رسول الله ﷺ: «يد الله مع الجماعة» (أخرجه الترمذي ج ٨ ص ٧٠)، 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 لطالبات .
- تعاون أفراد المجتمع على الوفاء بواجباتهم تجاه مجتمعهم لكي يصبح مجتمعاً ناجحاً، متقدماً .

ما التعاون ؟

التعاون هو : تفاعل إيجابي بين اثنين أو أكثر، أو تلقى مساعدة من أحد من أجل إنجاز أمر ما . يدل هذا التعريف على أن التعاون يحتوي على :

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

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

التعاون

فوائد التعاون :

- ١ يساعد على تقاسم المعلومات .
- ٢ يُسهم في تقاسم الوقت والجهد والمال .
- ٣ يُسهم في بناء علاقات ناجحة .
- ٤ يبعد الإنسان عن الأنانية وحب الذات .
- ٥ يعزز مفهوم المشاركة في النجاح .

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

موقف ١

قام المعلم (عبدالله) في معمل العلوم بتقسيم طلاب الفصل إلى مجموعات ، طلب المعلم من الطلاب أن يقوموا بعمل تجربة علمية ، 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 .

المطلوب : إعطاء الرأي في التالي :

من الذي سوف ينجز التجربة أولاً ؟ ولماذا ؟

(محمد ومجموعته) من سوف ينجزون التجربة أولاً نتيجة للتعاون الإيجابي الموجود بينهم .

هواقفة ٢

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

المطلوب : الإجابة عن السؤال التالي :

هل خالفت الطالبات أوامر المعلمة ؟ ولماذا ؟

نعم، خالفت المعلمات أوامر المعلمة؛ لأن المعلمة حينما وجهتهم لعدم التعاون قصدت قياس مستوى كل طالبة على حدى لوضع برنامج تقويمي للطالبات الضعيفات في المادة وفي حال تبادل المعلومات يعتبر ذلك غشاً.



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



- ٢ جمع المعلومات.
- ١ الاجتماع مع رائد الفصل.
- ٥ القيام بالإخراج النهائي.
- ٤ توزيع الأدوار.
- ٣ التخطيط لكيفية إخراج المجلة.

دروسي



تقويم

(١) ما معنى التعاون ؟

هو تفاعل إيجابي بين اثنين أو أكثر، أو تلقي مساعدة من أحد من أجل إنجاز أمر ما.

(٢) اقرأ / اقرئي ما يلي، ثم حلل / حللي الموقف في ضوء الأسئلة :

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.

١- ما رأيك في تصرف كل من حسان وبدر ؟

- تصرف حسان يدل على الرغبة في التعاون مع زملائه ووضع خطة جماعية تحدد مهام كل فرد في المجموعة بالتشاور والتعاون.
- أما تصرف بدر فيدل على الانفرادية والوحدانية والرغبة في العمل منفرداً دون تعاون.

٢- ضع / ضعي جدولاً يبين الفرق بين خطة بدر وخطة زملائه.

الفرق	الخطة
خطة فردية - تنم عن إثارة النفس والرغبة في الظهور بفرديّة.	بدر
خطة جماعية تنم على الرغبة في العمل من خلال فريق متكامل متعاون.	حسان

الدرس الثاني : العمل ضمن فريق



ماذا سنتعلم من الدرس ؟

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

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.

العالم اليوم يتجه نحو العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي.

تعريف العمل ضمن فريق :

مجموعة أفراد يعملون لتحقيق هدف محدد عبر توظيف مهارات الأفراد.

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

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

مشاهدات من الواقع :

تبدأ إدارة المدرسة بمشاركة المعلمين في بداية العام الدراسي بتشكيل الفرق ووضع الخطط وتوزيع الأدوار والأنشطة فيما بينهم؛ لإنجاح المدرسة في تحقيق هدفها وأداء رسالتها.

دروسي



نشاط

١

تحدّث / تحدّثي عن بعض ما شاهدته من تعاون في مدرستك أمام زملائك ويمكنك عمل لقاءات مع المعلمين أو الإداريين أو الطلاب في جماعات النشاط.



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

نشاط

٢

بعد تقسيم الفصل إلى فرق عمل، يختار كل فريق عمل مشروعاً ويبدأ بوضع الخطط وتوزيع الأدوار لإنجاز المشروع وعرضه أمام بقية فرق العمل الأخرى في الفصل.

نشاط

٣

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

ناقش / ناقشي: مع زملائك / زميلاتك 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 لا بد وأن يتسم بالتجانس، وضوح الهدف المراد تحقيقه لجميع الأعضاء، أن يعرف كل عضو دوره في المهمة الموكلة إليه من خلال الفريق، القدرة على تحمل المسؤولية، أن يكون كل عضو قائداً في مجاله.

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



تقويم

(١) ما معنى العمل ضمن فريق ؟

العمل ضمن فريق: مجموعة أفراد يعملون لتحقيق هدف، محدد عبر توظيف مهارات الأفراد.

(٢) اذكر / اذكرى قصة نجاح فريق ما، وحدد / وحددي أبرز عوامل ذلك النجاح.

اتبع فريق إعداد الإذاعة المدرسية جميع مبادئ التعاون والعمل داخل الفريق لإنجاح فقرة الإذاعة المدرسية في طابور الصباح.

من أبرز عوامل النجاح:

الاتفاق والتجانس بين أعضاء الفرق، معرفة الأهداف المطلوب تحقيقها، معرفة دور كل فرد في المجموعة، التزام أعضاء الفريق الواحد، تحمل المسئولية من قبل كل فرد، توزيع الأدوار القيادية.

دروسي



الدرس الرابع : التواصل مع الآخر

ماذا سنتعلم من الدرس ؟

- ماهو التواصل مع الآخر؟
- أهمية التواصل مع الآخر.
- مهارات التواصل مع الآخر.
- تطبيقات تربوية.

قال تعالى :

﴿ فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا 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 خاصة بكل متحاور معه؛ وذلك لاستحالة تطابق الإنسان مع أخيه الإنسان فكراً، ومن ثم لا بد أن تتنوع الوسائل بتنوع طبيعة الاختلاف بين البشر والفروق الفردية حسب القانون النبوي: «فكل ميسر لما خلق له» صحيح البخاري ج٥ ص ٣٠٣.

والفرد وهو مقبل للتحاور مع الآخرين لا بد أن يعي عدداً من المبادئ منها: كوننا أفراد لدينا أوجه نقص، وفي هذا يقول ابن القيم: (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 بين طرفين أو أكثر يتم فيها تبادل المعلومات والتعبير عن المشاعر والأفكار.

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 .



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 بدأ (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 غيبياً 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 به، فقد عبّر (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 وعما 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) يودُّ فعلاً مساعدته في اختيار أفضل سيارة تناسبه وتلبي احتياجاته.



مع مجموعتك ناقش / ناقشي التالي:

(١) نوع المهارات الشخصية والاجتماعية التي استخدمها كلا البائعين وليد وحاتم.

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

(٢) ضع / ضعي علامة (✓) أمام كل مهارة تناسب كل بائع:

حاتم		وليد		المهارة
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 أنه نجح في توظيف هذه المعلومات طبقاً لاحتياجات العميل ووظف هذه مهارة التواصل بنجاح مع العميل.



٣) في أي الشركتين السابقتين ترى / ترى أن الشركة فيها بائعون ذوو مهارة عالية في الاتصال؟

شركة حاتم تتمتع بتوظيف بائعين ذوي مهارة عالية في الاتصال.

٤) ماذا يجب على البائع وليد أن يفعله لكسب زبائن لشركته؟

يجب على وليد التمتع بحسن الاستماع للعميل والقدرة على التواصل معه واستخدام الألفاظ في محلها وبدقة.

الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:



اقرأ/ اقرئي الحديث التالي وحدد/ حددي مع مجموعة من زملائك في الفصل المهارات الست للتواصل مع الآخر الموجودة في هذه القصة:

لَمَّا أُعْطِيَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ مَا أُعْطِيَ مِنْ تِلْكَ الْعَطَايَا إِلَى قُرَيْشٍ وَقَبَائِلِ الْعَرَبِ وَلَمْ يَكُنْ لِلْأَنْصَارِ مِنْهَا شَيْءٌ، وَجَدَ هَذَا الْحَيُّ مِنَ الْأَنْصَارِ فِي أَنْفُسِهِمْ حَتَّى كَثُرَتْ فِيهِمُ الْقَالَةُ؛ حَتَّى قَالَ قَائِلُهُمْ لِقِي رَسُولِ اللَّهِ ﷺ قَوْمَهُ فَدَخَلَ عَلَيْهِ سَعْدُ بْنُ عُبَادَةَ فَقَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّ هَذَا الْحَيُّ قَدْ وَجَدُوا عَلَيْكَ فِي أَنْفُسِهِمْ لِمَا صَنَعْتَ فِي هَذَا الْفِيءِ الَّذِي أَصَبْتَ، قَسَمْتَ فِي قَوْمِكَ وَأَعْطَيْتَ عَطَايَا عِظَامًا فِي قَبَائِلِ الْعَرَبِ وَلَمْ يَكُنْ فِي هَذَا الْحَيُّ مِنَ الْأَنْصَارِ شَيْءٌ، قَالَ: «فَأَيْنَ أَنْتَ مِنْ ذَلِكَ يَا سَعْدُ» قَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ: مَا أَنَا إِلَّا أَمْرٌ مِنْ قَوْمِي قَالَ: «فَاجْمَعْ لِي قَوْمَكَ فِي هَذِهِ الْحَظِيرَةِ» قَالَ فَخَرَجَ سَعْدٌ فَجَمَعَ النَّاسَ فِي تِلْكَ الْحَظِيرَةِ قَالَ فَجَاءَ رِجَالٌ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ فَتَرَكَهُمْ فَدَخَلُوا وَجَاءَ آخَرُونَ فَزَدَهُمْ 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

استمع الرسول ﷺ إلى قول سعد بن عبادَةَ بإنصاف، تفهم الرسول ﷺ ما قاله سعد بن عبادَةَ وكذلك فهم سعد ابن عبادَةَ مطلب الرسول ﷺ، احترام الرسول ﷺ ما قاله الأنصار وقابله باحترام وحسن ظن، تمكن الرسول ﷺ من ضبط النفس والتحكم في انفعاله أثناء إلقاءه كلماته على الأنصار، رد الأنصار على الرسول وبكانهم من جمال وبلاغة القول.



قال: «يا معشر الأنصار، ما قالة بلغتني عنكم وجدة وجدتموها في أنفسكم، ألم أتكم ظلالة فهداكم الله، ونمالة فأعناكم الله وأعمداء فألف الله بين قلوبكم؟» قالوا بلى الله ورسوله آمن وأفضل! قال: «ألا تحبسوني يا معشر الأنصار؟» قالوا وبماذا نجيبك يا رسول الله ولرسوله المن والفضل قال: «أما والله لو شئتم لقلتم فلصدقتهم ولصدقتهم أتيتنا مكذبا فصدقناك، ومخذولا فنصرناك وطريدا فأوديناك ونمائلا فأعنتناك أو جدتم في أنفسكم يا معشر الأنصار في لعاعة من الدنيا تألفت بها فوما ليسلموا وركلتكم إلى إسلامكم! أفلا ترضون يا معشر الأنصار أن يذهب الناس بالشاء والبعير وترجعون برسول الله ﷺ في رحالكم فوالذي نفس محمد بيده لو لا الهجرة لكنت امرءا من الأنصار ولو سلك الناس شعبا وسلكت الأنصار شعبا لسلكت شعب الأنصار، اللهم ازحم الأنصار وأبناء الأنصار وأبناء أبناء الأنصار» قال: فبكى القوم حتى أخضلوا لحاهم وقالوا رضيينا برسول الله قسما وحظا، ثم انصرف رسول الله ﷺ وتفرقوا.

مسند أحمد ج ٢٢ ص ٣٥٠

تقويم

(١) هل حسن الاستماع مهم في التواصل مع الآخر؟ ولماذا؟

يعتبر حسن الاستماع من أهم مسارات التواصل مع الآخر، وذلك مع اختيار نوع الكلمات ومتى يبدأ فيها الفرد ومتى ينتهي منها، وبتابع هذه التفاصيل عن الألفاظ وحسن الاستماع يصل الفرد على هدفه.

(٢) اكتب / اکتبي في مساحة لا تتجاوز خمسة أسطر عن أهمية التواصل مع آخر في إزالة سوء الفهم بين طرفين.

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 الأول : إدارة الصراع



ماذا سنتعلم من الدرس ؟

- ماهية الصراع.
- أسباب 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. والصراع له مسبباته التي من أهمها:

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

تعريف الصراع :

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

مظاهر الصراع :

يأخذ الصراع عدة مظاهر أوضحها ما يلي:

- ١ حدة في الصوت.
- ٢ انفعال عند النقاش والحوار.
- ٣ التلطف بالفاظ نابية (غير مناسبة).
- ٤ التحول من مناقشة الأفكار إلى التعرض للسمات الشخصية.

مهارات إدارة الصراع :



للتعامل مع الصراع الذي نواجهه في حياتنا، هناك مهارات أساسية

ينبغي امتلاكها، وهي:

- ١ القدرة على تجنب المشكلة.
- ٢ التكيف مع المشكلة.
- ٣ التعامل مع المشكلة بشيء من الحكمة.
- ٤ البحث عن حلٍ وسطيٍ لعلاج المشكلة.
- ٥ التعاون مع الآخرين لعلاج المشكلة.

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



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

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 حلٍ وسطيٍ لها. ولهذا فمن المهم التعرف على المشكلة؛ وأسبابها كي نصل إلى الطريقة المثلى في علاجها.



الإجابة عن الأسئلة الآتية سوف تساعدك في التعرف على المشكلة المسببة للصراع. الأسئلة:

- ١ هل لديّ مشكلة؟
- ٢ مشكلتي مع من؟
- ٣ لماذا أرغب في علاجها (الهدف)؟
- ٤ ما نوع المشكلة؟
- ٥ ما الحلول المقترحة لعلاج المشكلة؟
- ٦ ما إيجابيات كل حلٍ وسلبياته؟
- ٧ ما الأسلوب المتوقع الذي سوف يستخدمه الآخر للتعامل معي؟

- ١ مواجهة الذات بوجود مشكلة فعلية.
- ٢ تحديد اتجاهات المشكلة ودائرة الأشخاص التي تحويها.
- ٣ تحديد الهدف الفعلي من حل المشكلة.
- ٤ تحديد المشكلة ونوعها (داخل العمل - داخل المنزل - بين أفراد القسم الواحد - بين الأبناء - بين الزوجين - إلخ).
- ٥ وضع مجموعة من المقترحات لحل المشكلة.
- ٦ جدولة الحلول وعرضها بطريقة السلبيات والإيجابيات للوصول قدر المستطاع للمثالية بها.
- ٧ وضح احتمالات لرد فعل الطرف الآخر لحل المشكلة.



عزيزي الطالب / عزيزتي الطالبة أمامك موقفان ، المطلوب منك وبالمشاركة مع زملائك / زميلاتك ما يلي :

● تحديد نوع الصراع

● تحديد الهدف

● تحديد أسلوب المعالجة ونوع المهارة التي من الممكن استخدامها

الموقف ٢	الموقف ١	الجوانب المطلوبة
شعور أحمد الدائم بالاضطهاد من مديره في العمل.	شعور أيمن الدائم بأن هند لا يرفض لها طلب كنوع من التذليل.	تحديد نوع الصراع
توضيح الفرق بين الاضطهاد والثقة التي يشملها تصرف المدير مع أحمد	إيقاف حالة النقاش الحادة الناشئة بينهم عند وجود مشاكل.	تحديد الهدف
يتم وضع عدة حلول إما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه: 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). 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).	يتم وضع عدة حلول إما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه: ١- معالجة الأب والأم لأسلوبهم في التعامل مع هند وإعادة النظر فيه (تجنب المشكلة). ٢- التحدث مع أيمن بشكل منفرد لتوضيح وجهة نظر الوالدين ومحاولة إقناعه به طالما كان صواباً (البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة). 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).	تحديد أسلوب المعالجة ونوع المهارة التي من الممكن استخدامها

درسى

١ هوقفة

(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 عنه ارتفاع للأصوات واستخدام عبارات حادة.

٢ هوقفة

(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.

اقرأ / اقربي المواقف الآتية، وحدد / وحددي نوع الصراع فيما إذا كان (سلبياً أو إيجابياً):

(١) في ساحة المدرسة :

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

(٢) في الفصل :

[لا أتفق يا نورة حول طريقة المعلمة في حوارها ، حبذا لو ناقشناها حول هذا الأمر] .

(٣) في الشركة :

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

(٤) في السوق المركزي :

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

(٥) في البيت :

[أبي سادعو زملائي لزيارتنا ، ما الوقت المناسب الذي تقترحه ؟] .

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

تقويم

(١) عرّف / عرّف في الصراع.

الصراع: اختلاف في وجهات النظر بين طرفين أو أكثر تتحول في حالات متقدمة إلى خلاف.

(٢) صف / صف موقفاً سلبياً في إدارة الصراع، ثم حلّ / حلّ الموقف من خلال المعطيات التالية:

- المشكلة .
- الهدف .
- أسلوب المعالجة .

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 حتى لا يكررها).