



# الذكاء الاجتماعي

دليل المتدرب

إبراهيم بن عبدالله الشريف

خبير التدريب والتطوير المهني

مختبر المهارات الاحترافية | Professional Skills Lab

## فهرس المحتويات

### المحاور الرئيسية

3	أهداف البرنامج
4	المحور الأول: مفهوم الذكاء الاجتماعي وأهميته
5	المحور الثاني: مكونات الذكاء الاجتماعي (الخريطة الذهنية)
6	المحور الثالث: الوعي الاجتماعي وقراءة الآخرين
7	المحور الرابع: التعاطف والتواصل الفعال
8	المحور الخامس: إدارة العلاقات الاجتماعية
9	المحور السادس: التأثير والإقناع الاجتماعي
10	المحور السابع: حل النزاعات والتعامل مع الصعاب
11	المحور الثامن: الذكاء الاجتماعي في بيئة العمل
12	المحور التاسع: أنماط الشخصيات الاجتماعية
13	المحور العاشر: تطوير الذكاء الاجتماعي (الخريطة الذهنية)
14	نموذج SOCIAL و خلاصة البرنامج
15	نشاط: تقييم ذكائي الاجتماعي

### الملحقات

17	خطة التطوير المهني
18	صفحات الملاحظات (5 صفحات)
23	استمارة تقييم المدرب
24	استمارة تقييم البرنامج التدريبي
25	الخاتمة



## أهداف البرنامج التدريبي

- ◆ فهم مفهوم الذكاء الاجتماعي وأبعاده العلمية وفق أحدث الأبحاث
- ◆ تطوير مهارة الوعي الاجتماعي وقراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين
- ◆ إتقان أدوات التعاطف الفعّال والتواصل الإنساني العميق
- ◆ بناء علاقات اجتماعية قوية ومؤثرة في البيئات المهنية والشخصية
- ◆ تطبيق استراتيجيات التأثير والإقناع الاجتماعي بأخلاقية عالية
- ◆ إدارة النزاعات والمواقف الصعبة بذكاء اجتماعي متقدم
- ◆ وضع خطة شخصية لتطوير الذكاء الاجتماعي في الحياة اليومية



الذكاء الاجتماعي هو القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم بحكمة وفاعلية — إنه الفارق بين من يعيش بين الناس ومن يؤثر فيهم

### ◆ التأثير

توجيه العلاقات نحو نتائج إيجابية ومثمرة

### ◆ التواصل

التفاعل الفعّال وبناء جسور الثقة والتأثير

### ◆ الفهم

قراءة الآخرين وفهم دوافعهم ومشاعرهم بدقة

لماذا الذكاء الاجتماعي؟ أثبتت الدراسات أن 85% من النجاح المهني يعتمد على المهارات الاجتماعية، في حين لا تتجاوز المهارات التقنية 15%.  
الذكاء الاجتماعي هو المحرك الحقيقي للنجاح في عالم مليء بالتفاعل البشري.



PROFESSIONAL SKILLS LAB  
مختبر المهارات الاحترافية  
Coaching you to Excellence | قيادتك نحو الاحتراف

## 1 مفهوم الذكاء الاجتماعي وأهميته

Social Intelligence: Definition & Importance

||

عرّف عالم النفس إدوارد ثورنديك الذكاء الاجتماعي عام 1920 بأنه "القدرة على فهم الرجال والنساء والأولاد والبنات، والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية"

### ◆ الفرق عن الذكاء العام

الذكاء العام (IQ) يقيس القدرة المعرفية، بينما الذكاء الاجتماعي (SQ) يقيس القدرة على التفاعل البشري الفعّال وفهم الديناميكيات الاجتماعية

### ◆ التعريف العلمي

مجموعة من القدرات المعرفية والعاطفية التي تمكّن الفرد من فهم الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية في السياقات الاجتماعية المختلفة

## ! لماذا يهيك الذكاء الاجتماعي؟

1 النجاح المهني: 85% من أسباب الترقى والنجاح الوظيفي مرتبطة بالمهارات الاجتماعية وليس التقنية

2 جودة العلاقات: الأشخاص ذوو الذكاء الاجتماعي العالي يبنون علاقات أعمق وأكثر استدامة

3 الصحة النفسية: الشبكات الاجتماعية القوية تحمي من الاكتئاب وتزيد من الرضا عن الحياة

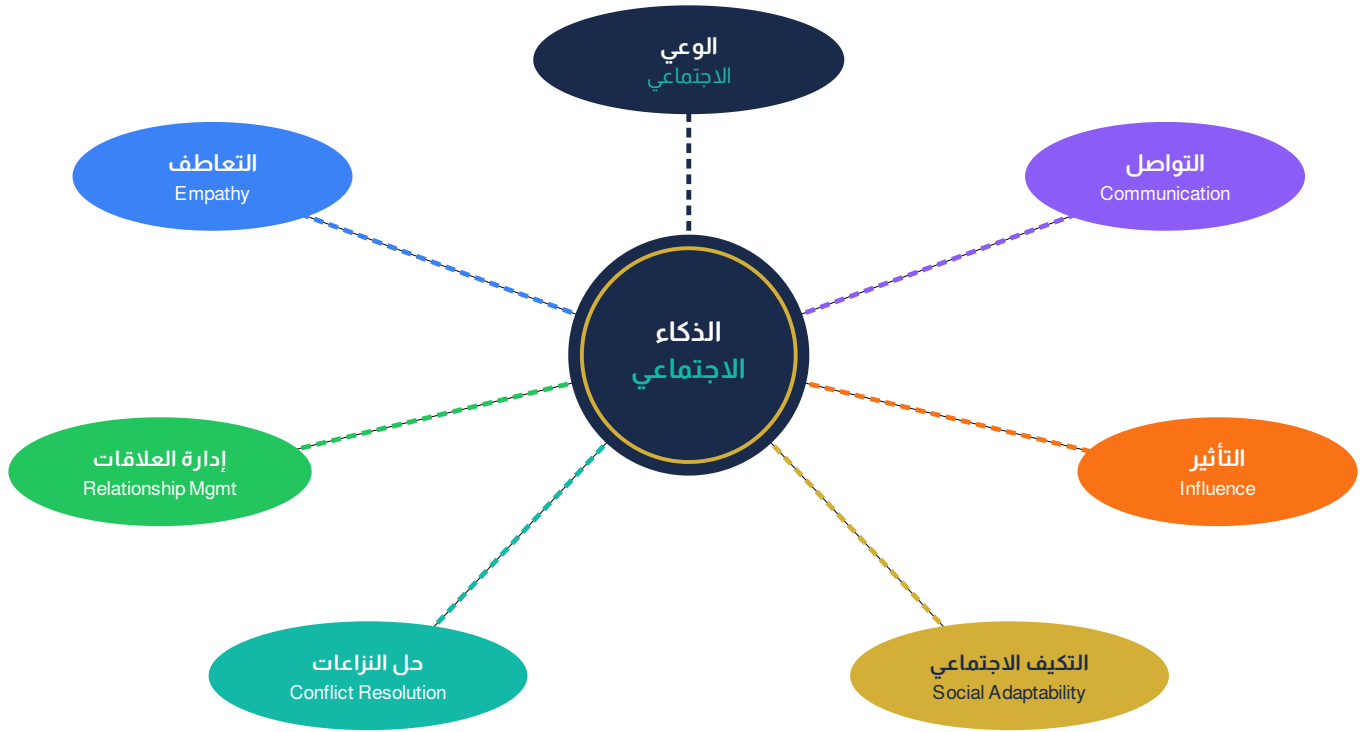
4 القيادة الفعّالة: القادة الأكثر تأثيراً هم الأعلى ذكاءً اجتماعياً وليس الأعلى ذكاءً معرفياً

⚠ تنبيه مهم: الذكاء الاجتماعي ليس موهبة فطرية حكراً على البعض — إنه مهارة قابلة للتعليم والتطوير في أي مرحلة من مراحل الحياة

## مكونات الذكاء الاجتماعي

Components of Social Intelligence

2



### ◆ نموذج كارل ألبريخت

يُعرّف ألبريخت الذكاء الاجتماعي بنموذج SPACE: **S**ituational Awareness, **P**resence, **A**uthenticity, **C**larity, **E**mpathy

### ◆ نموذج دانيال جولمان

يُقسّم جولمان الذكاء الاجتماعي إلى بُعدين رئيسيين: **الوعي الاجتماعي** (ما نشعر به تجاه الآخرين) و**التيسير الاجتماعي** (ما نفعله بهذا الوعي)



## الوعي الاجتماعي وقراءة الآخرين

Social Awareness & Reading Others

3

الوعي الاجتماعي هو القدرة على إدراك ما يشعر به الآخرون وفهم ديناميكيات المجموعات الاجتماعية — إنه الرادار الداخلي الذي يلتقط الإشارات الخفية في أي موقف

### ◆ الانتباه الاجتماعي

الاهتمام الحقيقي بالآخرين وما يشغل تفكيرهم ويؤثر في سلوكهم ومشاعرهم

### ◆ التعاطف الأساسي

الإحساس بمشاعر الآخرين وتبني وجهات نظرهم بشكل تلقائي وصادق دون تصنع

### ◆ الإدراك الاجتماعي

فهم كيفية عمل العالم الاجتماعي والقواعد غير المكتوبة التي تحكم التفاعلات

### ◆ الدقة التعاطفية

قراءة الأفكار والمشاعر المخفية بدقة من خلال الإشارات اللفظية وغير اللفظية

## إشارات الوعي الاجتماعي

كيف تتعامل معها	ما تعنيه	الإشارة
أوجد بيئة آمنة وخفف الضغط	عدم الارتياح أو الخجل أو الكذب	تجنب التواصل البصري
اطرح سؤالاً مفتوحاً وأنصت	الدفاعية أو البرود أو الرفض	الذراعان المتقاطعتان
استمر وعزز هذا الاهتمام	الاهتمام والانخراط الحقيقي	الميل نحو المتحدث
بادل بالدفء والإيجابية	الفرح الصادق والقبول الحقيقي	الابتسامة الحقيقية (دوشين)

⚠ قاعدة ذهبية: لا تفسر إشارة واحدة بمعزل عن السياق — ابحث دائماً عن مجموعة من الإشارات المتسقة قبل إصدار أي حكم

## التعاطف والتواصل الفعّال

Empathy & Effective Communication

4



### التعاطف التعاطفي

الرغبة الفعلية في المساعدة والتحرك لدعم الآخر



### التعاطف العاطفي

الشعور بما يشعر به الآخر والتأثر بمشاعره الحقيقية



### التعاطف المعرفي

فهم كيف يفكر الآخر ووجهة نظره دون الحكم عليه

## مهارات الاستماع الفعّال

1 الاستماع الكامل: أوقف كل المشتتات وركّز بالكامل على المتحدث — جسديك وعقلك وقلبك

2 الإشارات غير اللفظية: أومئ برأسك وحافظ على التواصل البصري لإظهار الاهتمام الحقيقي

3 إعادة الصياغة: أعد ما قاله بكلماتك الخاصة للتأكد من الفهم الصحيح

4 الأسئلة المفتوحة: اطرح أسئلة تبدأ بـ "كيف؟" و"لماذا؟" لتعميق الفهم وتشجيع الحوار

5 التحقق العاطفي: اعترف بمشاعر الآخر قبل تقديم الحلول — "أفهم أن هذا صعب عليك"

الناس لن يتذكروا ما قلتهم، ولن يتذكروا ما فعلته، لكنهم سيتذكرون دائماً كيف جعلتهم يشعرون — مايا أنجيلو



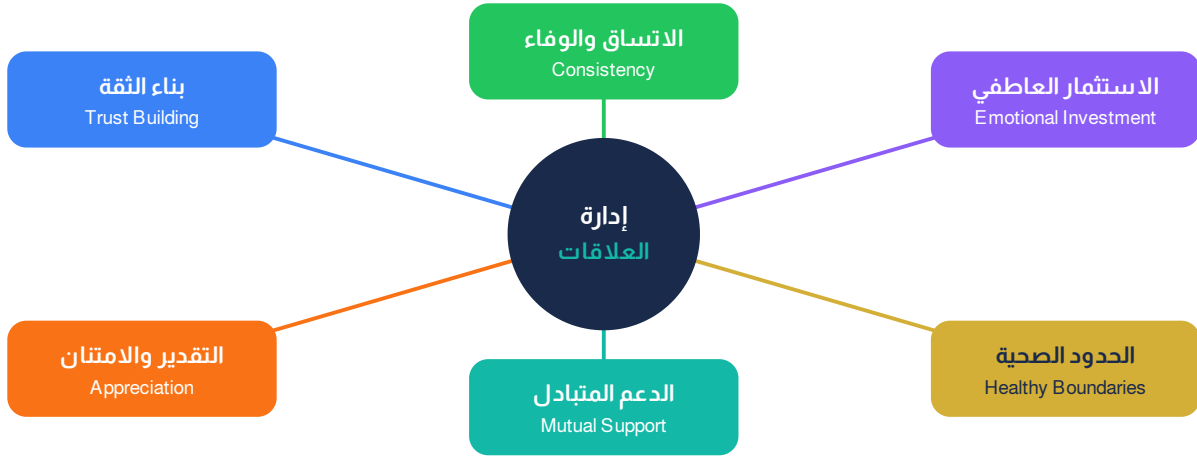
PROFESSIONAL SKILLS LAB  
مختبر المهارات الاحترافية  
Coaching you to Excellence | قيادتك نحو الاحتراف

## إدارة العلاقات الاجتماعية

Relationship Management

5

إدارة العلاقات هي القدرة على بناء شبكات اجتماعية قوية والحفاظ عليها وتطويرها بما يخدم الأهداف المشتركة ويعزز الثقة المتبادلة



### ◆ الاستثمار في العلاقات

تذكر التفاصيل الصغيرة، احتفل بنجاحاتهم، وكن حاضراً في أوقات الصعوبة

### ◆ قانون المعاملة بالمثل

العلاقات تزدهر حين يشعر كلا الطرفين بالتوازن في العطاء والأخذ — ابدأ أنت بالعطاء



## التأثير والإقناع الاجتماعي

Social Influence & Persuasion

6

||

التأثير الحقيقي لا يأتي من السلطة أو القوة — بل يأتي من الفهم العميق لاحتياجات الآخرين ومن القدرة على إيجاد أرضية مشتركة

### مبادئ التأثير الاجتماعي (روبرت سيالديني)

#### ◆ الدليل الاجتماعي

أظهر أن الآخرين يفعلون الشيء ذاته — الناس يتبعون ما يفعله الأغلبية

#### ◆ الالتزام والاتساق

ابدأ بطلبات صغيرة — الناس يلتزمون بمواقفهم السابقة ويسعون للاتساق

#### ◆ المعاملة بالمثل

أعط أولاً — الناس يميلون طبيعياً للرد بالمثل على من يحسن إليهم

#### ◆ الندرة والحصريّة

ما يُعدّ نادراً يُقدَّر أكثر — الناس يقدّرون ما قد يفقدونه

#### ◆ السلطة والخبرة

أظهر كفاءتك بصدق — الناس يثقون بالخبراء ويتبعون توجيهاتهم

#### ◆ الإعجاب والتشابه

ابحث عن القواسم المشتركة — الناس يتأثرون بمن يشبهونهم ويعجبون بهم

✓ **التأثير الأخلاقي:** استخدم هذه المبادئ لخدمة الآخرين وتحقيق أهداف مشتركة — ليس للتلاعب أو الاستغلال. التأثير الحقيقي يبني الثقة ولا يهدمها



PROFESSIONAL SKILLS LAB  
مختبر المهارات الاحترافية  
Coaching you to Excellence | قيادتك نحو الاحتراف

## 7 حل النزاعات والتعامل مع الصعاب

Conflict Resolution & Difficult Situations

7

النزاع ليس بالضرورة أمراً سلبياً — إنه فرصة لفهم أعمق وعلاقة أقوى إذا أُدير بذكاء اجتماعي عالٍ

### خطوات حل النزاع بذكاء اجتماعي



5

اتفق وتابع

4

ابحث عن حل

3

افهم المصلحة

2

استمع بعمق

1

توقف وتنفس

#### ◆ أسلوب التسوية

كل طرف يتنازل عن شيء — مناسب حين الوقت ضيق والعلاقة مهمة

#### ◆ أسلوب التعاون (Win-Win)

الأفضل للعلاقات الطويلة — ابحث عن حل يرضي الطرفين ويحافظ على العلاقة

#### ◆ أسلوب التأجيل

الانسحاب المؤقت — مناسب حين العواطف مشتتة والوقت غير مناسب

#### ◆ أسلوب التكيف

التنازل الكامل — مناسب حين الموضوع أقل أهمية والعلاقة أهم

⚠ تجنب: الهجوم الشخصي، والدفاعية المفرطة، والصمت العقابي — هذه الأساليب تُدمر العلاقات وتُعمق النزاعات



PROFESSIONAL SKILLS LAB

مختبر المهارات الاحترافية

Coaching you to Excellence | قيادتك نحو الاحتراف

## الذكاء الاجتماعي في بيئة العمل

Social Intelligence in the Workplace

8

### ◆ مع الزملاء

ابن تحالفات حقيقية، تعاون بصدق، احتفل بنجاحاتهم، وكن مصدرراً للدعم لا للمنافسة

### ◆ مع المدير

افهم أسلوبه في التواصل، أظهر المبادرة، قدّم النتائج بلغته، وأدر توقعاته بذكاء

### ◆ في الاجتماعات

اقرأ ديناميكيات المجموعة، تحدث في الوقت المناسب، وادعم الأفكار الجيدة علناً

### ◆ مع العملاء

استمع لما وراء الكلمات، افهم احتياجاتهم الحقيقية، وقدّم حلولاً تتجاوز توقعاتهم

## الذكاء الاجتماعي والقيادة

القائد ذو الذكاء الاجتماعي المنخفض	القائد ذو الذكاء الاجتماعي العالي
يتكلم قبل أن يفهم	يستمع قبل أن يتكلم
يلزم بالسلطة والأوامر	يلهم بالقدوة والتأثير
يُولد الخوف والامتنال	يبنى الثقة والانتماء
يأخذ الفضل لنفسه	يحتفل بنجاحات الفريق
يعاقب على الأخطاء ويُلوم	يتعامل مع الأخطاء كفرص للتعلم



PROFESSIONAL SKILLS LAB  
مختبر المهارات الاحترافية  
Coaching you to Excellence | قيادتك نحو الاحتراف

## أنماط الشخصيات الاجتماعية

Social Personality Patterns

9

فهم أنماط الشخصيات يمنحك خارطة طريق للتعامل مع كل شخص بالأسلوب الذي يناسبه — وهو جوهر الذكاء الاجتماعي التطبيقي

### ◆ الشخصية القيادية (D)

السمات: حازم، مباشر، يركز على النتائج  
التعامل: كن مختصراً وواضحاً، ركّز على النتائج، احترم وقته

### ◆ الشخصية التحليلية (C)

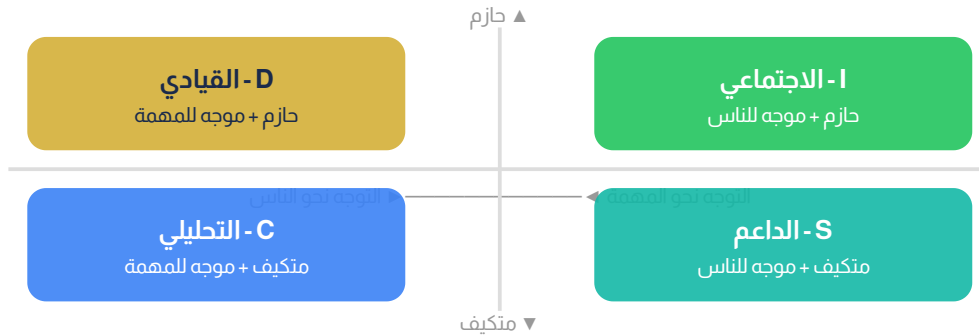
السمات: دقيق، منظم، يحب البيانات والتفاصيل  
التعامل: قدّم الحقائق والأرقام، أعطه وقتاً للتفكير، تجنب الضغط

### ◆ الشخصية الداعمة (S)

السمات: صبور، متعاون، يكره التغيير المفاجئ  
التعامل: أعطه الأمان والوضوح، تجنب المفاجآت، قدّر تعاونه

### ◆ الشخصية الاجتماعية (I)

السمات: متحمس، مبدع، يحب التفاعل والعلاقات  
التعامل: أشركه، أظهر الحماس، اجعل التجربة ممتعة



PROFESSIONAL SKILLS LAB  
مختبر المهارات الاحترافية  
Coaching you to Excellence | قيادتك نحو الاحتراف

## تطوير الذكاء الاجتماعي

Developing Social Intelligence

10



### ◆ التحدي الأسبوعي

حدد شخصاً تجد صعوبة في التواصل معه وطبّق مهارة واحدة من مهارات الذكاء الاجتماعي

### ◆ التمرين اليومي

خصص 10 دقائق يومياً لمراجعة تفاعلاتك الاجتماعية. ما الذي نجح؟ ما الذي يمكن تحسينه؟



## نموذج SOCIAL للذكاء الاجتماعي

إطار عملي متكامل للتطبيق اليومي



**C**

**Connecting**

بناء جسور التواصل الحقيقي والعلاقات العميقة

**O**

**Observing**

الملاحظة الدقيقة للإشارات اللفظية وغير اللفظية

**S**

**Sensing**

الإحساس والوعي بالبيئة الاجتماعية المحيطة بك

**L**

**Leading**

قيادة العلاقات والمجموعات بثقة وحكمة

**A**

**Adapting**

التكيف الذكي مع مختلف الشخصيات والمواقف

**I**

**Influencing**

التأثير الأخلاقي وتوجيه العلاقات نحو نتائج إيجابية

✓ خلاصة البرنامج: الذكاء الاجتماعي ليس موهبة — إنه مهارة تُبنى يوماً بيوم. ابدأ بالوعي، مرّن التعاطف، طور التواصل، وأدر علاقاتك بحكمة. كل تفاعل هو فرصة للتعلم والنمو.



PROFESSIONAL SKILLS LAB  
مختبر المهارات الاحترافية  
Coaching you to Excellence | قيادتك نحو الاحتراف

## ◆ نشاط: تقييم ذكائي الاجتماعي

قيّم نفسك بصدق في كل مهارة من مهارات الذكاء الاجتماعي

1 اقرأ كل مهارة بتأمل وتفكير عميق في سلوكك الفعلي

2 ضع درجة من 1 إلى 10 تعكس مستواك الحقيقي (1 = يحتاج تطوير، 10 = متقن تماماً)

3 حدد أعلى مهارتين لديك وأدنى مهارتين تحتاجان للتطوير

4 شارك نتائجك مع شريك وناقشا معاً خطة التطوير

خطوة تطوير واحدة	تقييمي (1-10)	المهارة
		الوعي الاجتماعي وقراءة الآخرين
		التعاطف الفعّال
		الاستماع العميق
		إدارة العلاقات
		التأثير والإقناع
		حل النزاعات
		التكيف مع الأنماط

تأمل: ما الموقف الاجتماعي الذي تتمنى لو تعاملت معه بشكل مختلف؟ ماذا ستفعل الآن بعد هذا البرنامج؟





## الملحقات

خطة التطوير المهني | صفحات الملاحظات  
استمارات التقييم

## خطة التطوير المهني

الاسم: \_\_\_\_\_ التاريخ: \_\_\_\_\_

مؤشر النجاح	الإجراء العملي	الهدف خلال 30 يوماً	المهارة المستهدفة
			الوعي الاجتماعي
			التعاطف الفعّال
			إدارة العلاقات
			التأثير والإقناع
			حل النزاعات

التزامي الشخصي: أتعهد بتطبيق مهارة واحدة من مهارات الذكاء الاجتماعي يومياً وتسجيل ملاحظاتي عنها







## ملاحظاتي (3/5)

## ملاحظاتي (4/5)



## استمارة تقييم المدرب

يُرجى تقييم المدرب بصدق وموضوعية 5 = ممتاز، 4 = جيد جداً، 3 = جيد، 2 = مقبول، 1 = يحتاج تحسين

 1  2  3  4  5

التمكن من المادة العلمية

 1  2  3  4  5

مهارة توصيل المعلومات

 1  2  3  4  5

إدارة الوقت والجلسات

 1  2  3  4  5

التفاعل مع المتدربين

 1  2  3  4  5

تطبيق الذكاء الاجتماعي في التدريب

 1  2  3  4  5

الحضور والشخصية التدريسية

ما أكثر ما أعجبك في أسلوب المدرب؟

مقترحاتك لتطوير أسلوب التدريب:



## استمارة تقييم البرنامج التدريبي

تقييمك يساعدنا في تطوير البرامج التدريبية القادمة ا 5 = ممتاز، 4 = جيد جداً، 3 = جيد، 2 = مقبول، 1 = يحتاج تحسين

 1  2  3  4  5

مدى تحقيق أهداف البرنامج

 1  2  3  4  5

جودة المحتوى التدريبي

 1  2  3  4  5

الأنشطة والتطبيقات العملية

 1  2  3  4  5

ملاءمة المدة الزمنية للبرنامج

 1  2  3  4  5

قابلية التطبيق في بيئة العمل

 1  2  3  4  5

التقييم العام للبرنامج

أبرز ما استفدته من البرنامج:

موضوعات تودّ إضافتها في برامج قادمة:





# شكراً لحضوركم وتفاعلكم

رحلة الذكاء الاجتماعي قد بدأت...  
كل شخص تلتقيه هو فرصة لتطبيق ما تعلمته وتطوير ذكائك الاجتماعي

**المدرّب:** إبراهيم بن عبدالله الشريف

**التخصص:** خبير التدريب والتطوير المهني

**الجهة:** مختبر المهارات الاحترافية

**الجوال:** 0535323266

**الشعار:** قيادتك نحو الاحتراف | Coaching you to Excellence

نلتقي بكم في برامج قادمة نحو مزيد من الاحترافية