



جامعة الدمام
كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع
قسم إدارة الأعمال
برنامج: التعلم عن بعد

مقرر: مهارات الاتصال

المحاضرة الثالثة عشر: الذكاء الاجتماعي (الوحدة السادسة)

المحاضر: د. سامي بن عبدالله الباحسين

الوحدة السادسة

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتصال الفعال



محتويات الوحدة

تعريف الذكاء الاجتماعي

الذكاء الاجتماعي في الاسلام

أهمية الذكاء الاجتماعي

خصائص الذكاء الاجتماعي

تنمية الذكاء الاجتماعي

تصنيفات الانماط البشرية



يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن:



- يتعرف على مفهوم الذكاء الاجتماعي.
- يوضح أساليب تنمية الذكاء الاجتماعي.
- يتعرف على طرق التعامل مع كل نمط من أنماط البشر .
- يدرك أبعاد الذكاء الاجتماعي في التعامل مع البشر
- يقيس مستوى الذكاء الاجتماعي لديه باستخدام مقاييس معطاه.
- يتعامل بايجابية مع كل نمط من أنماط البشر.

مفهوم الذكاء الاجتماعي

يعرف الذكاء الاجتماعي بأنه : "القدرة على فهم مشاعر وافكار الاخرين، والتعامل مع البيئة بنجاح والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية، وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديراً صحيحاً والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءً على الوعي الاجتماعي"

وفي موسوعة علم النفس تم تعريف الذكاء الاجتماعي بأنه: "ذلك النوع من الذكاء الذي يراه الفرد مناسباً في معاملته مع الاخرين ، وفي ممارساته الاجتماعية"، وان الذكاء الاجتماعي العالي مرادف لمفهوم اللباقة والبراعة، والقدرة على التكيف وسط بيئته الاجتماعية، والنجاح في العلاقات الاجتماعية.



الذكاء الاجتماعي في الاسلام

لكي يعبد المسلمون الله كما يرتضي فإنه لم يتركهم يشرعون لأنفسهم، وشرع لهم المبادئ الاجتماعية، والاسس التي يقوم عليها التعامل بين الأفراد، وفي ما يلي ذكر لبعض هذه الامثلة:

✓ حسن الخلق: (وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ) سورة القلم: ٤

✓ مخالطة الناس والصبر على أذاهم.

✓ كظم الغيظ والعفو عن الناس.

✓ السعي لإصلاح بين الناس.

(إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) سورة

الحجرات: ١٠

✓ تجنب قول الزور.

✓ تجنب ظن السوء.

(تابع) الذكاء الاجتماعي في الاسلام

✓ عدم السخرية من الناس. { يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرُ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ } الحجرات: ١١

✓ ادخال السرور على القلوب.

✓ افضاء السلام.

✓ اللين في التعامل مع الناس: (ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم) سورة فصلت: ٣٤

أهمية الذكاء الاجتماعي

- حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والنجاح في التعامل مع الآخرين.
- معرفة الحالة النفسية للآخرين.
- إقامة علاقات اجتماعية ناجحة وزيادة الكفاءة الاجتماعية لدى الفرد.
- التنبؤ بالسلوك لدى الأفراد وبرود الأفعال خاصة.
- تنمية حب الإنتماء الى الجماعات والأفراد وتكوين صداقات حميمة.
- التعاطف مع الآخرين واحترام وجهات نظرهم وتقديم النصح والإرشاد لهم.
- إدارة التحديات اليومية وتحويل الانفعالات السلبية إلى إنفعالات إيجابية.
- تنمية جميع المهارات التي تتصل بالذكاء الاجتماعي من خلال ممارستها في الحياة اليومية.
- إظهار شخصية الفرد الايجابية والاجتماعية في جميع ميادين الحياة مثل الحياة العلمية والحياة العملية والحياة المهنية.

خصائص الذكاء الاجتماعي

يتميز من يتمتع بالذكاء الاجتماعي بالصفات التالية:

- يستمتع بصحبة الناس اكثر من الانفراد.
- يبدو قائداً للمجموعة.
- يعطي نصائح للأصدقاء الذين لديهم مشكلات.
- يحب الانتماء للنوادي والتجمعات أو أي مجموعات منظمة.
- لديه صداقة حميمة مع اثنين أو أكثر.
- يبدي تعاطفاً واهتماماً بالآخرين.
- يسعى الآخرون لمشورته وطلب نصحه.
- يفضل الألعاب والأنشطة والرياضة الجماعية.
- يسعى للتفكير في مشكلة ما بصحبة الآخرين أفضل مما يكون بمفرده.

(تابع) خصائص الذكاء الاجتماعي

يتميز من يتمتع بالذكاء الاجتماعي بالصفات التالية:

- يعبر عن مشاعره وأفكاره واحتياجاته.
- يحب المناقشات الجماعية والاطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم.
- يُمكنه التعرف على مشاعر الآخرين.
- يحب الحصول على آراء الآخرين ويضعها في اعتباره.
- لا يخشى مواجهة الآخرين.
- يُمكنه التفاوض.
- يمكنه التأثير في الآخرين.



تتمية الذكاء الاجتماعي



أكدت الدراسات على أن من أهم واجبات الأسرة، والمدرسة، ووسائل الاعلام في رعاية الذكاء الاجتماعي وتنميته لدى اطفالنا وشبابنا فالأسرة التي توفر لأبنائها عناصر ثقافية وظروف تربوية مناسبة، فإنها تساعد على زيادة محتويات اذهانهم ، بعكس الاسر التي تحرم ابناءها التربية الصحيحة فإنها قد تعوق نموهم الذهني وتضعف محتواه.

وتتمو الذات من خلال التفاعل الاجتماعي نتيجة وضع الفرد في سلسلة من الادوار الاجتماعية فإنه يتعلم أن يرى بنفسه المواقف الاجتماعية المختلفة، وفي كل منها يتعلم المعايير الاجتماعية والتوقعات السلوكية.

أنماط البشر وكيفية التعامل معها

يختلف الأفراد في خصائصهم الشخصية سواءً كانت على مستوى الفرد نفسه (وفقاً لإدراكه)، أم على مستوى تفاعله مع الآخرين (وفقاً لسلوكهم التفاعلي)، ولذلك يمكن تقسيم الأفراد وفقاً لتشابههم في بعض الخصائص، وهذا ما يطلق عليه (النمط)، ومن ثم يختلف كل نمط في خصائصه عن الأنماط الأخرى، وهناك العديد من التقسيمات للأنماط البشرية سوف نتناولها وفقاً للخصائص الذاتية (الإدراك)، والخصائص الاجتماعية (السلوك التفاعلي).



تصنيف الأنماط البشرية وفقاً لنمط الإدراك:

- النمط السمعي
- النمط البصري
- النمط الحسي

تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:

أولاً: نمط مدعي المعرفة

سماته

لديه الإجابة عن كل سؤال.

يرغب في فرض رأيه على كل من يحاوره.

يبدى اعتراضات لا صلة لها بالموضوع.

يظهر معرفته بكل المواضيع.

طرق التعامل معه

الثناء على ما لديه من معلومات صحيحة كنوع من المديح.

حاول أن تختصر نقاشك معه قدر الامكان.

تجنب الأحاديث الجانبية معه لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك.

استخدم معه الأسئلة المغلقة، والتي لا تحتمل إلا إجابة واحدة.

(تابع) تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:

ثانياً: نمط السلوك الثرثار

سماته

يتحدث في أي موضوع باستثناء الموضوع الأساسي .

يسهب في التحدث لمدة طويلة حتى يقاطعه غيره .

طرق التعامل معه

قاطعه في حديثه مبيناً له أهمية الوقت بالنسبة لك ومدى حرصك عليه .

وجه له بعض الأسئلة حول الموضوع الأساسي .

(تابع) تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي

ثالثاً: نمط الباحث عن الأخطاء

طرق التعامل معه

ابتسم وكن مرحاً معه واسمعه جيداً.

لا تأخذ اتهاماته لك على محمل الجد حتى لا تفقد السيطرة على نفسك.

لا تجعله يسيطر على سير النقاش .

سماته

يتركز اهتمامه في البحث عن أخطاء الآخرين.

يستخدم أسلوب الهجوم في تعامله .

ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين.

(تابع) تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:

رابعاً: نمط العنيد

طرق التعامل معه

اشرك الآخرين معك لكي توجد الرأي أمام وجهة نظره.

اطلب منه أن يقبل وجهة نظر المجموعة لمدة قصيرة.

سماته

يتجاهل وجهة نظر الآخرين ولا يحترمها.

لا يرغب في الاستماع إليك.

يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده.

قاس في تعامله مع الآخرين.

(تابع) تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:

خامساً: نمط الخجول

طرق التعامل معه

وجه إليه الأسئلة لتقديم وجهة نظره.

ضعه في مواقف مضمونة النجاح لتعزيز ثقته بنفسه.

أخبره أن الإنسان يحترم لمعلوماته وأفكاره ومدى استفادة الآخرين منها.

سماته

غير واثق بنفسه.

متحفظ

يحاول الاختباء خلف الآخرين ليتجنب الحديث.

(تابع) تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:

سادساً: نمط الأرسقراطي (المتعالى)

طرق التعامل معه

استخدم معه عبارات مثل: نعم....ولكن....، أنت محق....
ولكن.....

لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة لأنها تعطى الفرصة
لإظهار تعاليه.

سماته

يعامل الآخرين بتعالٍ لاعتقاده أنهم أقل منه
مستوىً.

يحاول أن يتصيد سلبيات المتكلم وأن
يوقعه في المواقف المحرجة.

(تابع) تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:



سابعاً: نمط الإيجابي

طرق التعامل معه

ناقشه في طروحاته بأسلوب منطقي.

عامله باحترام وكن أميناً معه.

تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية

سماته

يتخذ قراراته بعقلانية ويهتم بالنتائج.

مواقفه إيجابية.

يعترض بأسلوب لبق ومقبول.

يصغي لك جيداً.

متحمس وذكي.

التعلم القائم على التفاعل

