

## مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة الثالثة عشر

### الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتصال الفعال

#### (الوحدة السادسة )

#### مفهوم الذكاء الاجتماعي :

يعرف الذكاء الاجتماعي بأنه: القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين، 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 الآخرين، وفي ممارسته 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 مايلي ذكر لبعض هذه الامثلة :

- ◆ حسن الخلق: ( وإنك لعلی خلقٍ عظیم) سورة القلم: ٤
- ◆ مخالطة الناس والصبر على أذهم.
- ◆ كظم الغيظ والعفو عن الناس.
- ◆ السعي للإصلاح بين الناس. (إنما المؤمنون أخوة فأصلحوا بين أخويكم واتقوا الله لعلكم ترحمون) سورة الحجرات: ١٠
- ◆ تجنب قول الزور.
- ◆ تجنب ظن السوء.
- ◆ عدم السخرية من الناس: (يأيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ولانساء من نساء عسى أن يكن خيراً منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون ) الحجرات: ١١
- ◆ ادخال السرور على القلوب.

- ◆ افشاء السلام .
- ◆ اللين في التعامل مع الناس: ( ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفعه 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 وبردود 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 انفعالات 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 و الحياة المهنية.

### خصائص الذكاء الاجتماعي :

- يتميز من يتمتع بالذكاء الاجتماعي بالصفات التالية:
- \* يستمتع بصحبة الناس أكثر 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 الرياضية الجماعية.
  - \* يسعى للتفكير في مشكلة ما بصحبة الآخرين أفضل مما يكون بمفرده.
  - \* يعبر عن مشاعره وأفكاره واحتياجاته.
  - \* يحب المناقشات الجماعية والاطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم.
  - \* يمكنه التعرف على مشاعر الآخرين.

- \* يجب الحصول على آراء الآخرين و يضعها في اعتباره.
- \* لا يخشى مواجهة الآخرين.
- \* يمكنه التفاوض.
- \* يمكنه التأثير في الآخرين.

### تنمية 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، فأنها تساعد على زيادة محتويات اذهانهم، بعكس الاسر التي تحرم ابناءها التربية الصحيحة فإنها قد تعوق نموهم الذهني وتضعف محتواه.

وتنمو الذات من خلال التفاعل الاجتماعي نتيجة وضع الفرد في سلسلة من الادوار الاجتماعية فإنه يتعلم أن يرى نفسه 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 (الادراك)، والخصائص الاجتماعية (السلوك التفاعلي).

### تصنيف الأنماط البشرية وفقاً لنمط الادراك:

- النمط السمعي
- النمط البصري
- النمط الحسي

### تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:

## أولاً: نمط مدى المعرفة

**سماته :**

لديه الإجابة عن كل سؤال- يرغب في فرض رأيه على كل من يحاوره -ييدي 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 الإمكان - تجن الأحاديث الجانبية معه لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك - استخدم معه الأسئلة المغلقة ، والتي لا تحتمل إلا إجابة واحدة.

## 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.

## ثالثاً : نمط الباحث عن الأخطاء

**سماته :**

يتركز اهتمامه في البحث عن أخطاء الآخرين- يستخدم أسلوب الهجوم في تعامله - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين .

**طرق التعامل معه :**

ابتسم مرحاً معه واسمعه جيداً - لا تأخذ اتهاماته لك على محمل الجد حتى لا تفقد السيطرة على نفسك - لا تجعله يسيطر على سير النقاش.

## رابعاً : نمط العنيد

**سماته :**

يتجاهل وجهة نظر الآخرين ولا يحترمها - لا يرغب في الاستماع اليك - يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده - قاس في تعامله مع الآخرين.

**طرق التعامل معه :**

اشراك الآخرين معك لكي توجد الرأي أمام وجهة نظره - اطلب منه أن يقبل وجهة نظر المجموعة لمدة قصيرة .

**خامساً : نمط الخجول**

**سماته :**

غير واثق بنفسه - متحفظ - يحاول الاختباء خلف الآخرين ليتجنب الحديث .

**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 .

**سادساً : نمط الأرستقراطي ( المتعالي )**

**سماته :**

يعامل الآخرين بتعالٍ لا اعتقاده أنهم أقل منه مستوى - يحاول أن يتصيد سلبيات المتكلم وأن يوقعه في المواقف المحرجة.

**طرق التعامل معه :**

استخدم معه عبارات مثل : نعم...ولكن...، أنت محق .... ولكن.... - لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة لأنها تعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .

**سابعاً نمط الإيجابي**

**سماته :**

يتخذ قراراته بعقلانية ويهتم بالنتائج - مواقفه إيجابية - يعترض بأسلوب لبق ومقبول - يصغي لك جيداً - متحمس وذكي.

## طرق التعامل معه :

ناقشه في طرورحاته بأسلوب منطقي - عامله باحترام وكن أميناً معه - تقبل تحدياته  
و استجب لها بفعالية .