

برنامج لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة

أماني جودة عبد الصادق

أ.م.د/ أمل السيد خلف

أستاذ مساعد مناهج طفل
الروضة

أ.م.د/ نائلة حسن فائق

أستاذ مساعد علم نفس الطفل
قسم تربيته الطفل
كلية البنات- جامعة عين شمس

ملخص البحث

استهدف البحث إعداد برنامج لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة وتكونت عينة البحث من (٣٠) طفل وطفلة من أطفال مدرسه طه حسين الرسميه للغات بإداره المطرية التعليمية من المستوي الثانى لرياض الأطفال ترواحت أعمارهم (٦: ٧) سنوات ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لدى طفل الروضة (إعداد الباحثة) وإعداد برنامج لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) (إعداد الباحثة) وإعداد بطاقة ملاحظة معلمة الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) (إعداد الباحثة).

أسفرت نتائج البحث عن فاعلية برنامج لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة وقد أظهرت نتائج البحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لدى طفل الروضة في القياس القبلي والقياس البعدي لصالح القياس البعدي، كما أكدت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الأطفال على بطاقة ملاحظة معلمة الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة في القياس القبلي والقياس البعدي لصالح القياس البعدي. الكلمات مفتاحية:

برنامج - مهارة التفاوض - مهارة التواصل- مهارة الإقناع- طفل الروضة

Program to develop the skills of negotiation (communication and persuasion) in kindergarten child

The study was designed a program to develop the skills of negotiation (communication and persuasion) of the kindergarten child. The sample consisted of (30) children of the Taha Hussein school of languages in Al-Matareya Educational Administration from kindergarten level (6: 7) The preparation of a training program for the development of the skills of negotiation (communication and persuasion) and preparation of the kindergarten teacher's checklist negotiation skills (communication and persuasion) (prepared by the researcher).

The results of the study appears effectiveness of a program to develop the skills of negotiation (communication and persuasion) of the kindergarten child. The results of the study found significant differences between the children's average scores on the measure of negotiation skills (communication and persuasion) of kindergarten child before and after for the benefit of telemetric showed that there was a significant difference between the average scores of children on the kindergarten teacher's

checklist (the communication and persuasion) of the preschool child in before and after for the benefit of telemetric

Keywords:

Persuasion Skill - -Communication Skill Negotiation skills - -Program kindergarten Child

المقدمة

من قديم الأزل والتفاوض جزء أصيل من حياة الإنسان، فعندما بدأت المجموعات البشرية تتنافس وتتفاعل كان التفاوض هو الوسيلة الأولى للتفاهم والتوافق، فهو عملية اجتماعية أساسها أن الفرد لا يعيش بمعزل عن الغير، فهو في حاجة إلى غيره لتلبية احتياجاته وتحقيق أهدافه ومصالحه، وغيره أيضا يحتاج إليه، حيث يعتبر التفاوض من أقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعه الاستخدام سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو الدول أو التكتلات العالمية، السياسييه والإقتصادييه والعسكريه، فهو جزء أصيل من حياة الإنسان.

إن حاجة البشرية إلى التفاوض لن تنتهي أو تنتفي بل تزداد أهميتها كلما نمت العلاقات بين الدول وتشعبت، فقد أصبح ميدان التفاوض من أهم الميادين العلمييه ذات التأثير في التعامل اليومي نتيجة للازدياد في حجم العلاقات بين الأفراد والمنظمات على اختلاف مستوياتها وأشكالها، حيث تتوقف جودة العلاقات بين الأفراد والجماعات على جودة سلوكهم وتتحدد جودة السلوك بمهارات التفاوض لدى الأفراد، كما يعتبر التفاوض مقياس نجاح الأفراد والمنظمات، إن أحسنوا ممارسته وإدارته يستطيعون أن يحققوا ما يريدون، وإن لم يحسنوا إتقانه يصعب تحقيق ما يريدون.

وفي الواقع الحالي نجد أن أطفالنا في حاجة ماسه لأن يتسلحوا بمهارات متعدده، منها مهارات التفاوض، من حيث التواصل والإقناع، والقدرة على التعامل مع الآخرين، وقبول الاختلاف والعيش معهم في سلام، وتنمية قدراتهم على حل المشكلات وتقبل المتغيرات ومواجهتها والسيطرة عليها، واختيار الحل من بدائل الحلول، وتعلم مبدأ التشارك، فهم يتنازلون عن جزء مما يريدون، ويتنازل الطرف الآخر عن جزء للتلاقي على أرضيه مشتركه والوصول إلى اتفاق، وبذلك يحقق احتياجاته وأهدافه، فيشعر بالنجاح والإنجاز والقدرة على حل مشكلاته دون نزاع أو صراع أو عنف. فالأطفال يحتاج بعضهم إلى بعض لتحقيق احتياجات كل منهم للآخر؛ بطريقة وديه يسودها التوافق والانسجام بمبدأ المكسب للجميع، على أساس أنها عملية مشتركه بينهم ويؤكد قدرتي حنفى (٢٠٠١، ٣) هذه النظرة المستقبلية لاقتحام الغد تتضمن البدايه في تدريب أطفالنا وتزويدهم ببعض المهارات التفاوضية المهمة.

مشكلة البحث:

إن الإنسان يعرف التفاوض منذ مولده، فسلح المولود الجديد في مواجهه العالم الجديد الذي يخرج إليه هو الصراخ والبكاء، فلا يأخذ المولود وقتنا طويلاً حتى يكتسب بصورة فطريه أولى المهارات التفاوضية، حيث يستطيع أن يعبر عن حاجته للغذاء أو شعوره بألم من خلال الصراخ، وإذا تجاهلناه لفترة وجيزه سوف يزيد صراخه مستمراً أقصى درجات لياقته التفاوضية لجبر أمه والمحيطين به على تحقيق ما يريد، وتزداد الخبرة التفاوضية مع نمو الطفل لتناسب مع نموه العقلي والنفسي والمجتمع المحيط به، حيث تعتمد في المراحل الأولى علي الجانب العاطفي وتنتقل تدريجياً إلى ما يتمتع به الفرد من ذكاء وقدرات شخصية، ويواجه الطفل في نموه قصوراً في المهارات التفاوضية، حيث إن الفرصة لم تتح له لاكتساب المعارف والمهارات الضرورية بما يتناسب مع حاجاته العمرية والاجتماعية.

(محمد حسن وجيه، ٢٠٠١، ١١)

فنحن نتفاوض في اليوم عدة مرات لإشباع احتياجاتنا أو التعامل مع الآخرين أو لمواجهة المشكلات والخلافات فيما بيننا، والتوصل إلى حلول ترضى جميع الأطراف ونحن بالتواصل نصل لإقناع الآخرين والتأثير في سلوكياتهم واتجاهاتهم. ويعتبر مشروع جامعة هارفارد لدراسة العمليات التفاوضية المختلفة من أكبر المشروعات في العالم والهدف منه هو تنمية وتطوير طرق ووسائل ومهارات التفاوض والوساطة من أجل

معالجة المشاكل القائمة فى المجتمع الأمريكى بل وفى المفاوضات السياسية الدولية، وتصب جهود القائمين على هذا المشروع فى ثلاثة إتجاهات رئيسية وهى

١- الإسهام فى بناء نظريات التفاوض:

اسهم القائمون على هذا المشروع من المتخصصين فى تصميم ما يعرف " بالتوسط من خلال نص واحد" one Text Mediation وهى طريقة تهدف الى تقليل الهوه أو الفجوة بين الأطراف، وذلك بالإعتماد على أهم نقاط التنازع أو الصراع والعمل على التقليل من شدة الصراع.

٢- مجال التدريس والتدريب :-

يتضمن المشروع تقديم وتطوير برامج تدريبية للتفاوض فى المجالات المختلفة حيث تم إعداد برامج خاصة للعسكريين والدبلوماسيين وموظفى الحكومة وكذلك إعداد دورات خاصة لطلاب الجامعات ومرحلة الدراسة الثانوية بالولايات المتحدة الأمريكية.

٣- مجال النشر:-

حيث قدم المشروع نشرات هامة فى هذا المجال منها كتاب "دليل الوساطة فى المفاوضات الدولية" وكذلك كتاب "التفاوض من أجل إبرام الإتفاقيات" للباحثين روجر فيشر R.Fisher و ويليام أورى W,Urey والذى يعد من أهم الكتب الحديثة فى هذا المجال.

(حسن محمد وجيه ، ١٩٩٤ ، ٣٥)

وإذا كان الإهتمام العالمى أعطى لتعليم التفاوض أهميه فى الدول المتقدمة فإن الدول النامية فى أشد الحاجة إليه لأن هذه الدول وعت حقيقه تامه تتمثل فى صعوبه تدعيم قدراتها التفاوضيه فنجدها إهتمت بتدريب أفرادها على مهارات التفاوض حيث يعتبر التفاوض من أهم الآليات التى يتسلح بها الجميع، فإن الدول النامية فى أشد الحاجة إليها فى ظل التحديات التى يواجهها المجتمع العربى.

ويشير قدرى حفى (٢٠١٠) فى ندوة التفاوض بين علم النفس والسياسة على أهمية إن نمى مهارات التفاوض لدى ابنائنا كمهاره حياتيه هامه ليستخدمونها لحل المواقف الخلافية وحل المشكلات التى تواجههم لتلبيه احتياجاتهم بمبدأ التشارك و المكسب للجميع.

ومن خلال متابعه الباحثه اليوميه لعدد من الروضات وملاحظاتها للأطفال أثناء الأنشطة الحره والموجهه وجدت الكثير من الأطفال يغلب عليهم عدم القدره على التواصل والإقناع، ولجوؤهم الدائم للكبار لحل المشكلات حتى ولو كانت بسيطه، ويرجع ذلك إلى وجود قصور لدى الأطفال على التواصل الفعال مع الآخر، وعدم قدرتهم على إقناع الآخر، وهما من المهارات الأساسية فى المواقف التفاوضيه التى لو تدرب الأطفال على استخدامها لحل مشكلاتهم ومواقف الخلاف بينهم لساهم ذلك فى تحقيق أهدافه بطريقه وديه متحضرة.

تساؤلات البحث:

وقد تحددت مشكلة البحث فى التساؤلات الآتية:

- ما مهارات التفاوض (التواصل والإقناع) التى يمكن تنميتها لدى طفل الروضة؟
- ما الأسس التى يجب أن يقوم عليها البرنامج لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة؟
- ما المحتوى الذى يتضمنه البرنامج لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة؟
- إلى أى مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائيه بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور فى القياس القبلي والبعدي لدى طفل الروضة؟
- إلى أى مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائيه بين متوسطي درجات الأطفال على بطاقة ملاحظة معلمة الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة؟

أهمية البحث:-

وتتضح أهمية البحث الحالي في الآتي:

• الأهمية النظرية

• يستمد البحث الحالي أهميته النظرية انطلاقاً من رافدين أساسيين هما:

• **الرافد الأول:** طبيعة الموضوع الذي تتناوله الباحثة، وهو تنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة، فالبحث الحالي يعد استجابة للاتجاهات الحديثة والتوصيات والمقترحات لعديد من الدراسات السابقة مثل دراسته **Donna ديولف** و **DeWolf (١٩٩٩)** ودراسه **بير جسيكا Beer Jessica (٢٠٠٧)**، دراسته **فيشر لورين Fischer Lauren (٢٠١٣)** ودراسه **زينب أبو سريع (٢٠١٥)**.

• **الرافد الثاني:** هو طبيعة المرحلة العمرية فهذا البحث يهتم بمرحلة رياض الأطفال، فهي مرحلة البناء التي تتشكل فيها شخصيه الطفل بوصفها أهم المراحل الارتقائيه التي توضع فيها أسس شخصيته وتتحدد فيها أهم الملامح العامه لها ، من حيث السواء أو اللاسواء، فشخصية الطفل وتكوينها السليم يعتمد على إشباع حاجاته الماديه والعقليه والاجتماعية والنفسية، وكل جهد لا يتناول هذه الأبعاد لا يمكن أن يحقق النمو السوي للطفل، فإذا تمكن أطفالنا من تلبية بعض إحتياجاتهم بمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) فبنتميتها نمى لديهم مهارات حياتية يحتاجون إليها في تفاعلاتهم مع الآخرين وللنجاح في حياتهم ومستقبلهم.

٢- الأهمية التطبيقية :

• يساهم البحث الحالي في تنميه مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة من خلال برنامج يتضمن أنشطة متكاملة ومتنوعة.

• إثراء المكتبة العربية بمقياس لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لدى طفل الروضة.

• يساهم البحث الحالي في خدمه المؤسسات الاجتماعية بإرشادهم إلى أهمية استخدام مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) مع طفل الروضة لتلبية احتياجات أطفالهم في المواقف التفاوضية.

أهداف البحث:**يهدف البحث الحالي إلى:**

- إعداد برنامج لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة.
- إعداد مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لدى طفل الروضة.
- إعداد بطاقة ملاحظة معلمه الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة.

حدود البحث:-

تحددت حدود البحث الحالي فيما يلي:

الحدود البشرية: تكونت عينة البحث من (٣٠) طفلاً وطفله من (٥ : ٧) سنوات من أطفال المستوى الثاني لرياض الأطفال .

الحدود المكانية: تم تطبيق البحث بمدرسه طه حسين الرسمية بإداره المطرية التابعة لمديرية التربية والتعليم بالقاهرة.

الحدود الزمنية: تم تطبيق البحث خلال العام الدراسي ٢٠١٩ / ٢٠١٨ في الفتره (١١ / ٢٢ / ٢٠١٨) إلى (٢٠١٩ / ١ / ٢٢) على مدى شهرين متواصلين.

فروض البحث:-

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لطفل الروضة في القياس القبلي والقياس البعدي لصالح القياس البعدي.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الأطفال على بطاقة ملاحظة معلمة الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة في القياس القبلي والقياس البعدي لصالح القياس البعدي.

منهج البحث

استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي القائم على مجموعة واحدة قبل تطبيق البرنامج وبعده.

مصطلحات البحث:**مهارات التفاوض: Negotiation Skills:**

وتعرف سهير محمود (٢٠١٠، ٩٢) مهارات التفاوض بانها هي المهارات التي يتميز بها المفاوض الناجح وهي خمس مهارات أساسية هي (مهارات التواصل - مهارات الإقناع - مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات - مهارات الانصات- مهارات التحكم فى انفعال الغضب).

التعريف الإجرائي لمهارات التفاوض:-

بانها " مجموعة من المهارات التي تجعل الطفل اكثر فهم للاخرين وتمكنه من التعامل معهم بايجابيه للوصول الي ما يريد ويحقق اهدافه وهي مهارة مركبة تتكون من عدة مهارات منها مهارات : التواصل ، الإقناع، ضبط انفعال الغضب، حل المشكلات.

مهارة التواصل:- Communication Skill

حيث تعرفها نعومي ريتشمان (١٩٩٩، ٨): بأنها عملية اتصال تسير في اتجاهين، وهي تشمل محاولة فهم الأفكار والمشاعر التي يعبر عنها الآخرون، والاستجابة لها أو الرد بطريقة نافعة ومساعدة.

التعريف الإجرائي لمهارة التواصل:

" هي عملية تبادل المعلومات والخبرات والأفكار والمشاعر بين طفلين أو أكثر".

مهارة الإقناع : Persuasion Skill

يعرف عبد الحكم الخزامي (٢٠١١، ٩٣) مهارة الإقناع بانها هي "عملية أوفن التأثير في أراء وسلوك الآخرين بأستمالة عقولهم ومشاعرهم والحصول على موافقتهم"

التعريف الإجرائي لمهارة الإقناع:

هو " مجموعة من الممارسات يقوم بها الطفل أثناء تفاعله مع الآخرين معتمداً على استخدام حقائق وبراهين وأدله".

طفل الروضة:-

تعرف هدى محمد قناوي (٢٠٠٩، ١٨) طفل الروضة بأنه "الطفل في مرحلة الروضة من (٤:٦) سنوات، وهي من أهم مراحل عمر الإنسان التي يتعلم فيها أسس السلوك الاجتماعي ويكتسب فيها القيم والاتجاهات والمفاهيم المختلفة وهي مرحلة حاسمه في تشكيل أساسيات الشخصية".

ويعرف طفل الروضة إجرائياً: بأنه الطفل الذي يتراوح عمره من (٥:٧) سنوات وملتحق بالمستوي الثاني لرياض الأطفال بإحدى الروضات الرسمية للغات التابعة لوزارة التربية والتعليم.

الإطار النظري للبحث:-

أننا نمارس التفاوض في كل شأن من شئون الحياة في المنزل والعمل فهو جزء من نسيج العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وبين بعضهم البعض. (فاروق السيد عثمان، ١٩٩٨، ٢) فالتفاوض هو التصرف الحضاري لحل المشكلات وتلبية الاحتياجات بعيداً عن الصراع والخلاف، فلا يوجد فريديستطيع تحقيق احتياجاته بمعزل عن الآخرين فالجميع في حاجة للجميع ، وهو يتفاوض لكي يحقق التلاؤم بين مصالحه ومصالح الآخرين ويبلغ غاياته ويحقق أهدافه. وتري الباحثة أن مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) يمكن تعليمها للأطفال فسلوك الطفل الإجتماعي سلوكاً متعلماً عن طريق الملاحظة والتقليد والتعزيز من الأفراد المحيطين به والقائمين على رعايته، وهذا ما أكدته نظريه التعلم الاجتماعي للعالم "باندورا".

وتؤكد نيفين عبد الملاك (٢٠١١، ١٦) في دراستها لأساليب التفاوض لدى طفل الروضة ارتباط نظريه الحاجات بالتفاوض، فهي تري أن الحاجات وإشباعها هما القاسم المشترك في التفاوض، وإذا لم تكن لدى الناس حاجات لم يتم إشباعها، فإنهم لن يتفاوضوا، فالتفاوض يفترض مقدماً أن كلا الطرفين يريد شيئاً ما وإلا سيعير كل منهما مطالب الآخر أدناً صماء وهذه حقيقة حتى إذا كانت الحاجة مجرد الحفاظ على الوضع الراهن.

وترى منال محمود (٢٠١١، ٩١) أنه يمكن الربط بين نظرية الحاجات للعالم (ماسلو) والعملية التفاوضية من خلال حاجات تحقيق الذات، فلا بد للمفاوض أن يشبع الحاجات في المستويات الأدنى، وبالتالي لابد من أن يضمن إشباع حاجات البقاء وأن يشبع الحاجة إلى الأمان بضمان عدم التهديد،

كما لا بد له من إيجاد جو اجتماعي مناسب مع فريق التفاوض، فإن إشباع الشعور بالذات يعتمد بشكل كبير على تفويم الشخص لذاته فإذا اتصفت قيمه بالوضوح والصراحة والإبداع فإنه سينجذب نحو التواصل إلى إتفاق، كما أن هناك كثيرًا من الأفراد يعتقدون أن إشباع حاجات المركز والمكانة وتحقيق الذات يتم من خلال احترام الطرف الآخر واحترامه لنفسه، ويتحقق ذلك بنجاحه في السعى للتوصل إلى إتفاق والحصول على مكاسب.

وسوف تتناول الباحثة كلا من تعريف التفاوض ثم يليه تعريف لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع).

١- تعريف التفاوض :- Negotiation

يعرف حسن شحاته، زينب النجار (٢٠٠٣، ١٢٣) التفاوض في معجم مصطلحات العلوم النفسية والاجتماعية بأنه "عملية البحث عن أرضية مشتركة، وفيه يحاول كل طرف تحقيق أكبر قدر ممكن من المكاسب من خلال الحوار"

بينما يعرف التفاوض في قاموس وبستر Webster (١٩٨١، ٨١) بأنه "عبارة عن حوار أو مناقشة تهدف إلى التوصل إلى إتفاق بين طرفين، ويشير إلى أن التفاوض هو نشاط يقوم به الفرد للوصول إلى إتفاق مع طرف آخر".

٢- مهارات التفاوض: Negotiation skills

يعرف محسن الخضيرى (٢٠٠٥، ٣) بأنها "القدرة على تبادل الآراء والاقتراحات وعرض وجهات النظر سعيًا لحل مشكلة معقدة حلاً مقبولاً يرضى جميع الأطراف".

وتشير إيمان ربيع (٢٠١٦، ٨) إلى أن "مهارات التفاوض يُقصد بها مجموعة من المهارات التي يجب أن يتحلى بها الفرد ليحقق أهدافه وهي: التواصل، التحدث؛ الإقناع، الإنصات؛ حل المشكلات واتخاذ القرار والتحكم في انفعال الغضب، طرح الأسئلة".

ونظرًا لاهتمام الباحثة بدراسة مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لذا سوف تتناولهما الباحثة بشيء من الإيجاز:

١) مهارة التواصل:- Communication Skill

تشكل مهارة التواصل ركنًا جوهريًا في ميدان التفاوض بين الأشخاص والجماعات، وتشمل مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.

ويعرفها مجدي إبراهيم (٢٠٠٤، ٧٥٢) بأنها "العملية التي تجعل المرء مفهومًا من جماعته، وذلك عن طريق تبادل الأفكار والمشاعر والأشياء بين فردين أو أكثر، والذي يبدأ التواصل هو المرسل أما الذي توجه إليه الرسالة فهو المستقبل".

ويعرفها إبراهيم الزريقات (٢٠٠٥، ١٨٠) بأنه "عملية تبادل الآراء والأفكار والمشاعر من خلال اللغة اللفظية وغير اللفظية".

تعرف سهير محمود (٢٠١٠، ٩٢) مهارة التواصل بأنها "عبارة عن مجموعة من السلوكيات التي يستخدمها الفرد للتواصل مع الآخرين مثل الحوار البناء والصراحة في الكلام والتعبير عن المشاعر بإيجابيه والاهتمام بالآخر واحترامه"

وكما يشير سليمان عبد الواحد (٢٠١٠، ١٧١) إلى ان مهارة التواصل هي "إحدى المهارات الحياتية اللازمه للفرد والتي يحتاج لاكتسابها، وأدائها بكفاءه وفاعلية في مواقف التفاعلات الاجتماعية مع أسرته والمحيطين به".

تعرف منال محمود إمام (٢٠١١، ٥٣) مهارة التواصل: بأنها "مجموعة من السلوكيات التي يستخدمها الفرد للتواصل مع الآخرين مثل الحوار البناء، الصراحة في الكلام، المسانده الاجتماعية، التعبير عن المشاعر الإيجابية، الاهتمام بالآخر واحترامه"

وتعد عملية التواصل عملية اجتماعية أساسية تتعلق بعلاقة الفرد مع الآخرين بهدف الحصول على المنفعة والمصالح المشتركة، وهي كذلك من أهم الأشياء التي لا يستطيع الفرد الاستغناء عنها، لأنها تحقق الكثير من الحاجات المختلفة للإنسان كالحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى توكيد الذات والحاجة إلى الاعتراف والتقدير، وتعد عملية التواصل عملية صعبة وعميقة لأنها تضم جميع الانفعالات النفسية المتصلة بالدوافع والاستقبال والتفاعل. (عمر نصرالله، ٢٠١٠، ٢)

ويعتبر التواصل عملية تفاعلية بين شخصية ذات محتوى معين تتم داخل سياق محدود،

وتتضمن نقل حقائق وتلقيها، وإدراك مشاعر وأحاسيس واتجاهات وأفكار ووجهات نظر وخبرات وتأثير باستخدام وسائط محددة كاللغة والإشارات والإيماءات وغيرها من أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي، يهدف منها المرسل التأثير على الآخرين للاستماع إليه والتجاوب أو الاتفاق معه، وتحقيق ما يريده منهم.

أنواع التواصل:

وتشير نرمين سمير زكي (٢٠١٦، ١٠٦) إلى نوعين من مهارات التواصل يستخدمهما المتفاوض للتعبير عن احتياجاته وآرائه للتأثير في الطرف الآخر أثناء العملية التفاوضية، وهما: مهارة التواصل اللفظي وتركز على اللغة ومستوي الصوت، ومهارة التواصل غير اللفظي وهي تشمل شكل المقابلة، حركات الجسم وتعبيرات الوجه.

١- مهارة التواصل اللفظي:

يحدد بالكوم وفورهورفن *Balkom, H. & Vorhoeven, L.* (2004، 155) مهارة التواصل اللفظي بأنها الإجراء الذي يتم فيه تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف التواصل وهو ميزة خاصة ببني البشر.

ويشير (أحمد إبراهيم، عبدالله جماعه ٢٠١٠، ٦٣) إلى أن التواصل اللفظي: "هو مهارة تحويل الأفكار والمعاني إلى كلمات، تشكل الرسالة التي يوجهها المفاوض للطرف الآخر" ويؤكد ديفيد بيرس (٢٠١١، ٥) أن التواصل اللفظي "هو مجموعة السلوكيات التي يستخدمها الفرد في التواصل مع الآخرين مثل الحوار البناء مع الآخرين أو الصراحة في الكلام، والمساعدة الاجتماعية والتعبير عن المشاعر الإيجابية والاهتمام بالآخر واحترامه".

وتشير نتائج دراسة محمد نصر (٢٠٠٨) حول التواصل الفعال بين الروضة والأسرة وعلاقته بتنمية المهارات اللغوية لدى طفل الروضة إلى تحسن جوهري لمستوى المهارات اللغوية لأطفال المجموعة التجريبية بعد تعرضهم لأساليب التواصل الأسري، كما أكدت دراسة ثناء الضبع وسهير محمود أمين (٢٠٠٨) على فاعلية برنامج أنشطة تربوية في تحسين مهارات التواصل اللفظي لدى أطفال الروضة ذوي مشكلات الخجل والانطواء، وكانت عينه الدراسة (١٢) طفلاً وطفلة، واستخدام مقياس مهارات التواصل اللفظي لطفل الروضة. وتوصلت النتائج إلى وجود فروق داله إحصائية بين أطفال المجموعتين التجريبيه والضابطه بعد تطبيق البرنامج على مقياس مهارات التواصل اللفظي لطفل الروضة والدرجة الكلية للمقياس لصالح المجموعه التجريبيه مما يدل على أهمية التواصل اللفظي.

٢- مهارة التواصل غير اللفظي.

يشير ديفيد بيرس (٢٠١١، ٥) إلى أن التواصل غير اللفظي هو مجموعة المهارات التي يستخدمها الإنسان في التعبير عن احتياجاته ورغباته دون استخدام اللغة، وتتمثل في تعبيرات الوجه، ولغة العيون، والإيماءات، ولغة الجسد".

ويعرف لوكا وآخرون *Loukka, et al.* (2011, 104) التواصل غير اللفظي "بأنه الإجراء الذي يتم فيه استخدام الوسائل المتاحة غير الكلام للقيام بعملية التواصل ويشتمل على الحركات والإيماءات وتعبيرات الوجه والتنغيم الصوتي ولغة الجسد".

أهميه مهارة التواصل:

تشير ريما مالك (٢٠١٤، ٦٠) إلى أن مهارة التواصل تعتبر الأساس لبناء العلاقة السوية، فهي من الحاجات النفسية المهمة التي لا يمكن للإنسان الاستغناء عنها، فالطفل من خلال التواصل يمكنه الآتي:

- التعبير عن مشاعره وتلبيه احتياجاته.
- تحقيق ذاته وتأكيد تفاعله مع الآخرين.
- يحقق التواصل للطفل التعلم من خلال التفاعل مع من حوله ويساعده ذلك على اكتساب أفكار أو معرفة جديدة أو تعديل ما سبق اكتسابه.
- يؤدي نجاح التواصل مع الآخرين إلى تخفيف التوتر وزيادة الانسجام في العلاقات الاجتماعية مع المحيطين به.

- يزيد التواصل من شعور الطفل بالانتماء لجماعة ما أو مجتمع ما أو حتى أسرته الصغيرة.
- ينمي التواصل المهارات اللغوية المسموعة والمقروءة والمهارات الاجتماعية مع الآخر.
- وتفتتح أمال عبد العزيز (٢٠١٨، ٣٢٦) طرق تطوير مهارة التواصل لدى طفل الروضة عن طريق:
- تحفيزه وتشجيعه ومدحه باستمرار عندما يبدأ التواصل.
- مساندته ودعمه واللعب معه بلطف ليتعلم إليه التواصل.
- مواجهة السلوك الخاطيء ليتعلم آداب التواصل مع الآخرين.
- عدم إطلاق ألقاب سلبية عليه.
- مشاركته بحضور المناسبات الاجتماعية.
- ضرب الأمثلة لأشخاص يتواصلون بطريقة صحيحة.
- تعليمه عبارات مثل (شكراً، لو سمحت، ممكن، أسف) وتطبيقها في التعامل معه.
- الإنصات إلى حديثه وإعطاؤه مساحة من الحوار.
- زيادة ثقته في نفسه للتواصل بصورة أفضل.

مهارة الإقناع : Persuasion Skill

التفاوض هو فن إقناع الآخر، فلا بد من استخدام مهارة الإقناع كأداة هامة ومهارة أساسية للتفاوض فمهارة الإقناع هي الطريق للوصول إلى اتفاق مع الآخر بالمنطق السديد والبراهين والأدلة التي تؤدي إلى إقناع الآخر وإلى نجاح التفاوض، فإنفاق مهارة الإقناع أصبحت حاجة ملحة لكل أفراد المجتمع والنجاح فيها أثناء التفاوض يؤدي إلى النجاح في تحقيق أهدافنا واحتياجاتنا في الحياة.

تُعرف سهير محمود أمين (٢٠١٠، ٥٥) مهارة الإقناع بأنها "مجموعة الممارسات التي تعتمد على استخدام الحقائق والبراهين من خلال الحوار والنقاش لتغيير موقف الطرف الآخر، فهي القدرة على ممارسه التسوية والتعاون لمواجهه المواقف الخلاقية".

يعرف تركي نايف الدعجاني (٢٠٠٩، ٤٦) الإقناع بأنه هو عملية ذهنية يتم من خلالها تقديم الحجج والبراهين من قبل أحد الأطراف إلى الطرف الآخر المعارض لتحويل موقفه واستمالته؛ لينتجني المواقف التي كان يعارضها سابقاً، والإقناع جزء من عملية التفاوض وليس بديلاً.

يعرف حمزة خضر الشهري (٢٠١٧، ١٩) مهارة الإقناع بأنها "قدرة الفرد على التواصل مع الآخرين والتأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك، وقدرته على تقديم الأدلة والحجة والمنطق في أي عمل".

ويعرف رشاد نجيب (٢٠١٧، ١٣) مهارة الإقناع بأنها عملية "تغيير أو تطويع لأراء الآخرين نحو رأى مستهدف وتحتاج الى مهارة القائم بالإقناع والى وجود استعداد من الطرف المستهدف ومساعدته على ذلك وتسهيل الضوء على نقاط التلاقى والأمور ذات الأهتمام المشترك مع إزالة الخلافات العالقة".

ويؤكد زياد خليل قبلان (٢٠١٠، ٥٥) مجموعة من الخطوات لإقناع الآخر وهي:-

- لا بد أن تكون مقتنعاً جداً بالفكره التي تسعى لنشرها ، لأن أي مستوى من التذبذب سيكون كفيلاً بأن يحول بينك وبين إيصال الفكره إلى الغير.
- استخدام الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحدده مثل: بما أن، إذن، وحينما يكون ، فهذه الألفاظ فيها شيء من حصر المعنى وتحديد الفكره، ولتحظر كل الحظر من التعميمات البراقة التي لا تفهم أو ذات معانٍ واسعه.
- ترك الجدل الذي يقود إلى الخصام.
- حل حوارك إلى عنصرين أساسيين هما :-
- أ. المقدمات المنطقية : وهي تلك البيانات أو الحقائق أو الأسباب التي تستند إليها النتيجة وتفضي إليها.
- ب. النتيجة : وهي ما ترمي الوصول إليها المحاور أو المجادله.

وتؤكد سهير محمود أمين (٢٠٠٣، ١٧٨) أن المفاوضات المتميز هو الذي لديه القدرة على ممارسه التسوية والوصول إلى حل وسط مع التحلي بالصبر والعقلانية، فالمفاوض العصبي لا يفقد

القدرة على السيطرة على انفعالاته فحسب وإنما يفقد بسهولة الموقف التفاوضي؛ الأمر الذي يؤدي إلى الوقوع في الأخطاء، فالمفاوضات الناجحة تتطلب القدرة على الإقناع وليس الإرغام. ويشير هاري ميلز (٢٠٠٣، ١٦) إلى أننا لكي نفتح الآخرين بما نريد ينبغي أن يصدقوا حديثنا أولاً، ولكي يصدقوا حديثنا ينبغي أن يكون الحديث صادقاً وواقعياً، فالصدق في الحديث من الوسائل التي تجعل الفرد ينال ثقة الآخرين.

ويشير سهير محمود أمين (٢٠٠٣، ١٧٨) إلى أن التفاوض فن الإقناع للآخر، من حيث القدرة على جذب انتباه الآخرين والتأثير عليهم وتغيير آرائهم، فالمفاوض الناجح هو من لديه القدرة على التعرف على فرص التأثير الكامنة بأي موقف ثم يقوم باستغلالها استغلالاً مشروعاً، وهو لا ينظر إلى أنها جيدة أو سيئة في حد ذاتها بل هي فرص تهدف لبناء نفع المشترك، و تحقيق مصالح مشتركة لكلا الطرفين.

ويؤكد نبيه إسماعيل (٢٠٠٧، ٦٣) أن مهارة الإقناع مهارة أساسية يجب أن يتحلى بها المفاوض كي يستطيع أن يصل في نهاية التفاوض إلى الأهداف المرجوة، وهذا يتطلب أن يكون المفاوض على علم بما يدور في ذهن الطرف الآخر، وأن يكون ملماً بثقافة ومستوى علم من يفوضه، وأن يضع في اعتباره مستوى الخبرة التي لديه، وأن يدرك أسباباً يتخذها للوصول إلى عملية الإقناع التي تعتبر ضرورة نفسية أساسية تسهم في نجاح عملية التفاوض.

الدراسات السابقة:

دراسة زينب أبو سريع (٢٠١٥)

عنوان الدراسة: فاعلية برنامج قائم على دراما الطفل لتنمية مهارات التفاوض لدى طفل الروضة.
هدف الدراسة: تنمية مهارات التفاوض لدى طفل الروضة عن طريق استخدام برنامج قائم على الأنشطة القصصية ودراما الطفل.

عينه الدراسة: قوامها (٦٠) طفلاً وطفلة من أطفال الروضة في المرحلة العمرية من (٦:٥) بالمستوي الأول لرياض الأطفال وقد قسمت العينة إلى مجموعتين إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية.

أدوات الدراسة

- استمارة المستوى الاجتماعي والاقتصادي.
- اختبار رسم الرجل للذكاء جودانف هاريس .
- مقياس تقدير مهارات التفاوض لدى طفل الروضة (إعداد الباحثة).
- البرنامج القائم على دراما الطفل (إعداد الباحثة).

المنهج: استخدمت الباحثة المنهج التجريبي .

نتائج الدراسة: أشارت الدراسة إلي: فاعلية برنامج قائم على دراما الطفل لتنمية مهارات التفاوض عن طريق استخدام الأنشطة القصصية دراما الطفل. كما أكدت النتائج عدم وجود فروق بين الذكور والإناث على مقياس تقدير مهارات التفاوض في القياس البعدي عن القياس القبلي مما يؤكد استبعاد تأثير عامل النوع على تنمية مهارات التفاوض لديهم.

دراسة فيشر لورين Fischer Lauren (٢٠١٣)

عنوان الدراسة: تنمية مهارات التفاوض وحل المشكلات والتعامل مع الآخرين باستخدام مشروعات صناعة الفن التعاونية. (Artemaking collaborative)

هدف الدراسة إلي: تقييم دور المشاريع الفنية التعاونية Artemaking في تدعيم وتطوير مهارات التفاوض الشخصية لدى الأطفال .

عينه الدراسة: تكونت العينة من (٢٠) طفلاً وطفلة من أطفال الروضات في المرحلة العمرية من (٦:٤) في بولاية كاليفورنيا تم تنظيمهم للعمل في خمس مجموعات صغيرة متجانسة في الأعمار.

أدوات الدراسة: استخدم الباحث عدداً من الأدوات، من أهمها الملاحظة الميدانية أثناء مشاركة الأطفال في مشاريع فنية تعاونية.

وأسفرت نتائج الدراسة: عن أن الأطفال المشاركين في برنامج المشاريع الفنية التعاونية (صناعة الفن) أصبحوا أكثر قدرة على استخدام مهارات حل المشكلات والتعاون ومهارات التفاوض بينهم وبين المجموعات الأخرى، وأكدت نتائج الدراسة دور المعلم في دعم وتنمية مهارات الأطفال المشاركين في المشاريع الفنية؛ مما ساهم في دعم الأطفال وتنمية المهارات الشخصية وهو ما

يؤكد دور الفن كوسيط في تطوير تنمية مهارات التفاوض ومهارات التعاون ومهارات حل المشكلات.

دراسة بير، جيسكا Beer, Jessica (٢٠٠٧)

عنوان الدراسة: مسرحية المفاوضات مناقشات مسرحية لبراعم رياض الأطفال لتطوير الفهم الذاتي لديهم للتفاوض.

هدفت الدراسة إلى: رصد التغيرات الذاتية التي تحدث للأطفال المشاركين في مسرحيات التفاوض، من خلال استخدام الأطفال للكلمات والتبريرات، وهذه المبررات تعكس حالاتهم النفسية وتحقق حالة الألفة بين الأطفال في المسرحية وتؤدي إلى نجاح أو تعقيد المفاوضات الاجتماعية. **عينه الدراسة:** وشملت عينه (٥٠) طفلاً وطفلة تتراوح أعمارهم بين ثلاث وخمس سنوات من العمر، مقسمين إلى مجموعتين الأولى من ثلاث سنوات والنصف، والمجموعة الثانية خمس سنوات وأحد عشر شهراً في اثنتين من رياض الأطفال في نيويورك للمشاركة في مسرحية ارتجالية غير منظمة (مدتها ١٥ دقيقة) (لعب إيهامي)، ويتم تدوير اللعب بين الأطفال عن طريق المفاوضات، ويتبادل الأطفال الأدوار أثناء لعب التظاهر بتعقيد المفاوضات لإنجاحها، ويتم رصد النتائج عن طريق تحليل لأشطره الفيديو والأشطره السمعية.

نتائج الدراسة:

وقد توصلت النتائج إلى أن الأطفال الأكبر سناً كانوا أكثر قدرة على استخدام الحوار، والمناقشة أثناء المفاوضات في اللعب الاجتماعي.

دراسة ديولف دونا DeWolf Donna (١٩٩٩)

عنوان الدراسة: تنمية المفاهيم الذاتية-لتفاوض اطفال ما قبل المدرسة من خلال اللعب البدنى بلعبه الخام و السقطة.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على تطور فهم الأطفال لمهارات التفاوض وتطور أساليب التفاوض والتواصل أثناء اللعب بين أطفال ما قبل المدرسة بألعاب جسدية تجعل الطفل في حالة التصاق أكثر سواء مع بعضهم البعض أو مع آبائهم ومعلميهم مثل: ألعاب الشد والجذب والمطاردة – ألعاب الشارع. وقد استخدم الباحث الملاحظة بالمشاركة، والتسجيل والوصف لتجارب الأطفال أثناء تفاوضهم خلال لعبهم معاً كأدوات للبحث.

نتائج الدراسة:

أكدت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين ظهور أساليب متطورة للتفاوض والتواصل كالتمهيد وطلب التوضيح، وبين ممارسة الألعاب البدنية الخشنة، وأشارت الدراسة إلى وجود تشابه بين هذه النوعية من الألعاب، ومستوى التفكير المشترك بين المشاركين مماثلة لأنواع أخرى من اللعب الاجتماعي، وأكدت النتائج فاعلية الأنشطة الحركية في تنمية مهارة التواصل والتفاوض. كما أظهرت نتائجها تطور خبرة الأطفال ومستوى التفكير اللذين يتضحان معاً عند استخدام مهارات التفاوض للتواصل والإقناع أثناء اللعب للوصول لفهم مشترك بينهم.

تعقيب على الدراسات السابقة:-

لاحظت الباحثة إتفاق بعض الدراسات من حيث هدفها على تنمية مهارات التفاوض لدى الأطفال باستخدام الأنشطة حيث تتفق أهداف دراسة زينب أبو سريع (٢٠١٥)، مع أهداف دراسة فيشر لورين Fischer Lauran (٢٠١٣) وأيضاً مع دراسة بير جيسكا Beer Jessica (٢٠٠٧) مع دراسة ديولف دونا Dewolf Donna (١٩٩٩) في فعالية البرنامج لتنمية مهارات التفاوض لدى الاطفال. وأما من حيث منهج البحث فقد استخدمت الدراسات السابقة المنهج شبه التجريبي مثل دراسة زينب أبو سريع (٢٠١٥) بينما استخدم فيشر لورين Fischer Lauran (٢٠١٣) المنهج الوصفي الإرتباطي كما إستعانت دراسة ديولف دونا Dewolf Donna (١٩٩٩) بالمنهج الوصفي التحليلي أما ما يخص عينة الدراسات السابقة فقد كانت عينة دراسة زينب أبو سريع (٢٠١٥) من أعمار خمس الي ستة سنوات بينما دراسة فيشر لورين Fischer Lauran (٢٠١٣) كانت العينة من ثلاثة سنوات ونصف الي خمس سنوات وأحد عشر شهر وكانت عينة دراسة بير جيسكا مقسمة إلى مجموعتين الأولى من ثلاثة سنوات ونصف والمجموعة الثانية خمس سنوات وأحد عشر وقد استخدمت الدراسات مقاييس وقوائم ملاحظة حيث أعدت زينب أبو سريع (٢٠١٥) مقياس تقديري لمهارات التفاوض لطفل الروضة وإستخدمت دراسة فيشر

Fischer Luran (٢٠١٣) قوائم ملاحظة للأطفال وإعتمدت دراسة ديولف دونا Dewolf Donna (١٩٩٩) على الملاحظه بالمشاركة كأداة مع التسجيل والوصف التحليلي كأدوات للدراسة. أما عن نتائج الدراسات السابقة فقد أكدت على فاعلية برامج الأنشطة فى تنمية مهارات التفاوض فقد أظهرت نتائج دراسته زينب أبو سريع (٢٠١٥) على فاعلية برنامج قائم على دراما الطفل فى تنمية مهارات التفاوض وعلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على المقياس التقديرى لمهارات التفاوض مما أكد على عدم وجود فرق فى الجنس فى تنمية مهارات التفاوض وأكدت دراسته فيشر لورين (2013) Fischer Luran على فاعلية برنامج قائم على المشروعات الفنية فى تنمية مهارات التفاوض وأكدت دراسته بير جيسكا (٢٠٠٧) على فاعلية برنامج قائم على المسرحية الإرتجالية وأكدت فى نتائجها على إسهام المسرحية الإرتجالية فى التنسيق بين وجهات النظر المختلفة ومعرفة مدى إسهام العلاقات بينها فى نجاح أو فشل المفاوضات.

وقد إستفادت الباحثة من الإطلاع على الدراسات السابقة فى إختيارها للمنهج والعينة وفى إعدادها للمقاييس وفى صياغة عبارات بطاقة الملاحظة وفى إختيارها لمواقف المقياس المصور وفى إعدادها للبرنامج المقترح فى البحث الحالى.

٢- عينة البحث :

تم اختيار العينة لعدد (٣٠) طفلاً وطفلة (١٥) ذكور (١٥) إناث فى المرحلة العمرية (٦-٧) سنوات بالمستوى الثانى بمرحلة رياض الأطفال (KG2) بروضة مدرسة طة حسين الرسمية لغات بإدارة المطرية التعليمية التابعة لمديرية التربية والتعليم بمحافظة القاهرة، حيث تعمل الباحثة كموجه رياض أطفال بالإدارة التعليمية ، مما ساهم فى تسهيل مهام التطبيق حيث تتوافر فى هذه الروضة إمكانيات مثل وجود شاشات تفاعلية واتساع قاعات النشاط لممارسة أنشطة البرنامج وتعاون إدارة المدرسة والمعلمات.

٣- أدوات البحث:

أ. مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لطفل الروضة (إعداد الباحثة)
ب. بطاقة ملاحظه معلمه الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة.

(إعداد الباحثة)

ج. البرنامج المقترح لتنمية مهارتي التواصل والإقناع. (إعداد الباحثة)

أ - مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لدى طفل الروضة

١ - هدف المقياس:

يهدف المقياس إلى قياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى الطفل فى المرحلة العمرية من (٦-٧) سنوات فى المستوى الثانى لمرحلة رياض الأطفال.

٢- المهارات التي يقيسها المقياس:

يقيس المقياس مهارتي التفاوض (التواصل ومهاره الإقناع) لدى طفل المستوى الثانى لمرحلة رياض الأطفال.

٣- خطوات اعداد المقياس:

وقد قامت الباحثة بإعداد المقياس باتباع الخطوات التاليه:

١. الإطلاع على الإطار النظري المرتبط بمهارات التفاوض.
٢. الإطلاع على الدراسات السابقه التي استعانت بمقاييس لقياس مهارات التفاوض مثل: استبيان مهارات التفاوض للأطفال عبير محمد عفيفي (٢٠١١) ومقياس تقدير مهارات التفاوض لدى طفل الروضة زينب أبو سريع. (٢٠١٥) واستبيان Mark's weekly Negotiations (٢٠١٤) Self-Assessment Inventory ومقياس أبو المجد الشوربجي ونايف محمد (٢٠١٣) عنوانه مقياس مقنن لأساليب التفاوض فى ضوء نموذج الحاجة إلى التفاوض وقائمة Mark Hunter (2009) Negotiation Checklist to Ensure a Successful Outcom.

2- الخصائص السيكمترية للمقياس:**أ- صدق المقياس:****أولاً صدق المحكمين:**

قامت الباحثة بإعداد الصورة الأولية لمقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لدى طفل الروضة، وهو عبارة عن (١٧) موقفاً مصوراً تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين في مجال تربية الطفل عددهم (١٧) محكماً لإبداء الرأي في مدى مناسبه المواقف المصوره لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع)، وفي مدى ملاءمه صورته لمستوى طفل الروضة ومدى ملاءمه العبارات التي وضعت لقياس المواقف لتحقيق الهدف الذي وضع لأجله. وقد ترواحت نسبة صدق المحكمين على مواقف القياس بين (٧١% إلى ٩٤%) مما يؤكد صدق المقياس المصور.

ثانياً الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين درجات كل من مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) والدرجة الكلية للمقياس، وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي، وقد بلغت قيمه صدق مهاره التواصل (٠.٥٨) وهى داله عند مستوى دلالة (٠.٠١)، بينما بلغت قيمه صدق مهاره الإقناع (٠.٦٣) وهى داله عند مستوى (٠.٠١) مما يؤكد صدق المقياس فيما وضع لقياسه.

ب- ثبات المقياس:-

قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس بطريقة إعادته التطبيق على عينه قوامها (٣٠) طفلاً وطفلة غير العينة الأساسية، من مدرسة السيدة خديجة التجريبية التابعة لإدارة المطرية التعليمية ثم إعادة تطبيق المقياس بعد مرور (١٥) يوماً من التطبيق، وقد بلغ معامل الثبات بالنسبة لمهارة التواصل (٠.٧٦) عند مستوى دلالة (٠.٠١) ومهارة الإقناع (٠.٧٨) عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يؤكد ثبات المقياس.

طريقة تصحيح المقياس قامت الباحثة بجمع الإجابات وحساب درجات كل مهارة بناءً على الاختيار من ثلاث صور بالبطاقة؛ حيث يحصل الطفل على درجة واحدة في الإجابة برد الفعل السلبي (١)، ويحصل على درجتين في الإجابة برد الفعل المحايد (٢)، ويحصل على ثلاث درجات في الإجابة برد الفعل الإيجابي (٣)، ومجموع الدرجات النهائية للمقياس (٥١) درجة لرد الفعل الإيجابي موزعة على المهارتين، حيث احتوى المقياس المصور على (١٠) مواقف مصورة لمهارة التواصل، و (٧) مواقف مصورة لمهارة الإقناع، وقدمت الباحثة البطاقات لكل طفل بصورة فردية، حيث تعرض البطاقة لكل طفل على حده، وتقرأ له الباحثة عبارات الموقف المصور وتسجل إجاباته وتحسب درجاته.

٣- المدة الزمنية لتطبيق المقياس: يستغرق تطبيق المقياس المصور (من ١٠ - ١٥) دقيقة تقريباً لكل طفل.

ب- بطاقة ملاحظة معلمة الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة .:**١- الهدف من بطاقة الملاحظة:**

هدفت بطاقة الملاحظة الي مساعدة الباحثة في قياس تطور أداء الأطفال في مهارتي التفاوض (التواصل، الإقناع) لدى طفل الروضة عن طريق ملاحظة المعلمة للاطفال أثناء استخدامهم لمهارتي التفاوض (التواصل، الإقناع) في التفاعل بينهم في الروضة وذلك للتحقق من تمكن الطفل من تلك المهارات بعد تعرضهم للبرنامج،

٢- خطوات إعداد بطاقة الملاحظة:

تم تصميم البطاقة في ضوء أهداف البرنامج المقترح والمحتوى المهارى للبرنامج وقد استعانت الباحثة بمجموعة من المصادر والتي تضمنت الدراسات والبحوث الأدبيات التربوية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية كدراسة سهير محمود (٢٠١٠) ودراسة منال محمود (٢٠١١) ودراسة عبير محمد

(٢٠١٥) ودراسة زينب ابو سريع (٢٠١٧).

٣- محتوى بطاقة الملاحظة:

أعدت الباحثة بطاقة ملاحظة لمعلمات رياض الأطفال لرصد سلوك الطفل في بعض مهارات التفاوض (التواصل والإقناع) خلال تفاعله مع الآخرين، وتضمنت البطاقة (١٦) عبارة وهي تحتوى على (٩) عبارات لقياس مهارة التواصل (٧) عبارات لقياس مهارة الإقناع.

-الخصائص السيكومترية لبطاقة الملاحظة: أولاً:- صدق بطاقة الملاحظة:

١ - صدق المحكمين:-

قامت الباحثة بإعداد بطاقة ملاحظة تخص معلمات الروضة لرصد سلوك الطفل فى مواقف (التواصل والإقناع) خلال تفاعله مع الآخرين. حيث أعدت الباحثة صورته مبدئية من البطاقة تتضمن (١٦) عبارة لقياس مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع)، وتم عرضها على مجموعه من الأساتذة المحكمين فى مجال تربيته الطفل عددهم (١٧) محكمًا لإبداء الراى فى مدى ملاءمة العبارات ومناسبتها لطفل الروضة وقد تراوحت نسبة الاتفاق فى آراء المحكمين بين (٧٥% : ١٠٠%)

ثانياً: ثبات بطاقة الملاحظة:

وتم حساب ثبات بطاقة ملاحظة المعلمة بطريقة إعادة التطبيق على عينة قوامها (٣٠) طفلاً وطفلة، وقد بلغ معامل ثبات مهارة التواصل (٠.٥٣٩) وهى داله عند مستوى دلالة (٠.٠١) كما بلغ معامل ثبات مهاره الإقناع (٠.٥٣٤) وهى داله عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يؤكد ثبات بطاقة الملاحظة

طريقه تصحيح بطاقة ملاحظة المعلمة:

حددت الباحثة ثلاثة مستويات لرصد سلوك الأطفال ببطاقة ملاحظه المعلمه فى ضوء (غالبًا وتأخذ (٣ درجات) - أحياناً (٢ درجات) - نادراً (١ درجة واحده).
ج- البرنامج المقترح لتنمية مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع) :
يعتمد إعداد وتصميم البرنامج على الإجابة على خمسة أسئلة يجب أن يتضمنها البرنامج وهى كالتالى:

١- لمن يوجه هذا البرنامج؟ TO WHO?

يوجه هذا البرنامج إلى أطفال الروضة ممن تتراوح أعمارهم من (٦ : ٧) سنوات من المستوى الثانى فى مرحله رياض الأطفال من الجنسين (ذكور - إناث) حيث بلغت حجم العينة (٣٠) طفل من مدرسه طه حسين الرسمية للغات بإداره المطرية التعليمية.

٢- لماذا صمم هذا البرنامج؟ why?

أى لماذا صمم البرنامج لتنمية مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل المستوى الثانى لرياض الأطفال.

٣- ماذا يقدم البرنامج؟ What?

- أى ماذا عن دور البرنامج فى تحقيق الهدف منه ويتضح ذلك من محتوى البرنامج الذى يتضمن مجموعة من الجلسات عددها (٢٣ جلسة) مده كل جلسة ساعة كاملة، ويحتوى البرنامج على مجموعة من الأنشطة والمواقف التربوية والتدريبات والأفلام التعليمية والقصص والأناشيد والأنشطة الحركية والمواقف الحركية والتدريبات المنزلية التى يمارسها الطفل ويقوم بأدائها فى المنزل وقد روعى فى المحتوى ما يلى:
- ترتيب خطوات مهاره فى تتابع محدد.
- التدريب على كل خطوة من الخطوات التى تم ترتيبها.
- الربط بين كل خطوة والخطوة السابقة عليها والتاليه لها فى تكامل وتناغم يعمل على إتقانها وتنميتها.

٤- كيف سيقدم البرنامج؟ How?

أى كيف سيقدم البرنامج والإجابة على هذا التساؤل يتم من خلال عرض الكيفية التى سيقدم بها والتي سوف تحقق هدف البرنامج حيث قامت الباحثة بالتطبيق داخل قاعة النشاط بالروضة. وقد استخدمت الباحثة مجموعة من الوسائل والأدوات المتنوعة بما يتلاءم مع طبيعة البرنامج وقد أستعانت الباحثة بمجموعة من الفنيات مثل (لعب الأدوار -العصف الذهني - الحوار و المناقشه- التعلم التعاوني- التعلم باللعب - التغذية الراجعة - النمذجة -التعزيز).

متى؟ When

تم تطبيق البرنامج على عينه الدراسة لمدة شهرين متتاليين فى الفترة من (١١/٢٢) إلى (٢٠١٨/٢٢/١/٢٠١٩) ، وكانت عملية التطبيق بشكل جليستين فى الإيسوع وتستغرق الجليسة فترة زمنية مدتها (٦٠) دقيقة.

تقويم البرنامج:

استخدمت الباحثة ثلاثة أنواع من التقويم:-

١- التقويم القبلي:- يتمثل فى تطبيق مقياس مهارتى التفاوض(التواصل والإقناع) المصور لى طفلى الروضة (إعداد الباحثة) قبل تطبيق البرنامج وذلك للتحقق من مدى فاعلية البرنامج فى تنمية مهارتى التفاوض فى التواصل والإقناع.

٢- التقويم التكويني:- يتمثل فى تقويم أداء الأطفال أثناء تطبيق البرنامج وتقديم التغذية الراجعة ليتمكنوا من الوصول إلى مستوى الاتقان.

٣- التقويم النهائى:- ويتمثل فى تقويم أداء الأطفال بعد تطبيق البرنامج لتحديد مستوى الأداء من خلال تطبيق مقياس مهارتى التفاوض(التواصل والإقناع) المصور لى طفلى الروضة لإيجاد الفروق بين التطبيقين القبلى والبعدى.

النتائج وتفسيرها**ينص الفرض الأول على:**

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتى التفاوض(التواصل والإقناع) المصور لى طفلى الروضة فى القياس القبلى والقياس البعدى لصالح القياس البعدى.

يوضح الجدول التالى دلالة الفروق بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لى طفلى الروضة

جدول (١) دلالة الفروق بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لى طفلى الروضة

المهارات	التطبيق	العدد (ن)	المتوسط (م)	الانحراف المعياري (ع)	الخطأ المعياري ف ع م-١ م-٢	معامل الارتباط (ر)	درجه الحرية (ج.د)	قيمه ت	الدلالة
مهارة التواصل	قبلي	٣٠	١٩.٨٣	٢.٥١	٠.٤٥	٠.٢٤٨	٢٩	١٥.٨٨	دالة عند ٠.٠١
	بعدى		٢٧.٤٣	١.٦٩	٠.٣١				
مهارة الإقناع	قبلي	٣٠	١٤.٠٧	٢.٠٤	٠.٣٧	٠.٦٠٦	٢٩	١٦.٥٧	دالة عند ٠.٠١
	بعدى		١٩.٢٠	١.٧١	٠.٣١				

يتضح من جدول (١) وجود فروق داله إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لطفل الروضة قبل تطبيق البرنامج وبعده لصالح القياس البعدي. مما يدل على حدوث تحسن جوهري لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع).

ينص الفرض الثاني على:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الأطفال على بطاقة ملاحظة معلمة الروضة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة في القياس القبلي والقياس البعدي لصالح القياس البعدي.

يوضح الجدول التالي دلالة الفروق بين متوسطي درجات الأطفال على بطاقة ملاحظة المعلمة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لطفل الروضة.

جدول (٢) دلالة الفروق بين متوسطي درجات الأطفال على بطاقة ملاحظة المعلمة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) لطفل الروضة.

المهارات	التطبيق	العدد (ن)	المتوسط (م)	الانحراف المعياري (ع)	الخطأ المعياري ف ع	معامل الارتباط (ر)	درجه الحرية (ج.د)	قيمه ت	الداله
مهارة التواصل	قبلي	٣٠	١٦.٤٧	١.٤٦	٠.٢٧	٠.٦٤٨	٢٩	٣٩.١ ٩	داله عند ٠.٠١
	بعدي		٢٤.٦٠	١.١٩	٠.٢٢				
مهارة الإقناع	قبلي	٣٠	١٣.٠٠	١.٣١	٠.٢٤	٠.٤١٦	٢٩	٢١.٥ ٠	داله عند ٠.٠١
	بعدي		١٨.٧٣	١.٣٩	٠.٢٥				

يتضح من جدول (٢) وجود فروق داله إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الأطفال على بطاقة ملاحظة المعلمة لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح القياس البعدي.

تفسير نتائج البحث الحالي:

أظهرت نتائج الفرض الأول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الأطفال على مقياس مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) المصور لطفل الروضة في القياس القبلي عن القياس البعدي لصالح القياس البعدي، وتؤكد نتائج هذا الفرض فاعليه البرنامج في تنميته مهارتي (التواصل والإقناع). وترجع الباحثة نتائج البحث الحالي إلى محتوى البرنامج حيث تضمن مجموعة من الأنشطة المحببة للأطفال تتناسب مع خصائصهم واحتياجاتهم من الأنشطة المتنوعة مثل (أنشطة حركية، أنشطة قصصية، مسرحيات، أفلام تعليمية قصيرة، لعب أدوار). وأعدت الباحثة العديد من التدريبات المنزلية مع كل جلسة للتأكد من استيعاب الأطفال لمهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) وقامت بتقويم تكويني أثناء الجلسات بإشراكهم في عمل ملخص للجلسة، وتقويم ختامي بعمل ممارسة عملية للمهارة في تدريبات مرحلة (كباغ الأمانيات) لتنمية مهارات التواصل (البرلمان الصغير) لتنمية مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) في جو مليء بالمشيرات البصرية والسمعية، ويتم بالتفاعل الاجتماعي وبتحفيز الأطفال على المشاركة الإيجابية في الأنشطة باستخدام استراتيجيات متعددة، كاستراتيجية التعلم باللعب والنمذجة والحوار والمناقشة والتعلم التعاوني.

كما اهتمت الباحثة بإعداد مواقف تفاوضية تعتمد على مهارتي التفاوض (التواصل والإقناع) عن طريق خلق بيئة تحتوي على مصادر متنوعة ووسائل وأدوات للعب الأدوار، حيث يتم تقسيم الأطفال إلى مجموعات مصغرة، وتوزع الباحثة عليهم بطاقات تحتوي على مواقف

حياتية خلافية تتطلب منهم ممارسة مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع)، ويطلب من المجموعة عرض ما توصلوا إليه من حلول للمواقف الخلافية لتحقيق هدف التفاوض، وقد أبدى الأطفال استمتاعهم بالأنشطة وتحمسوا لإيجاد حل يستند إلى أسباب مقنعة، وساعد تواصلهم الجيد ومرعاتهم للقواعد المتفق عليها معهم في استخدام مهارات التواصل الجيد (حسن الاستماع للآخر، والتشارك والتعاون) واستخدامهم لأساسيات الإقناع مما ساهم فى زياده ثقته الأطفال بأنفسهم ويقدراتهم على الوصول لحلول مقنعة، مما ساعد على بقاء أثر التعلم لدى الأطفال وأظهر التحسن فى أدائهم نتيجة البرنامج المقدم.

وقد اتفقت نتائج البحث الحالى مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسته زينب أبو سريع (٢٠١٥) التى أكدت فاعليه الأنشطة الدرامية فى تنمية مهارات التفاوض لدى طفل الروضة، ودراسه فيشر لورين Fischer Lauren (٢٠١٣) التى أكدت فاعلية المشروعات الفنية فى تنمية مهارات التفاوض.

وأيضاً مع دراسته بير جيسكا (٢٠٠٧) التى أكدت على مسرحة المفاوضات لرصد التغيرات الذاتية التى تحدث للأطفال المشاركين فى مسرحيات إرتجالية غير منظمة عن طريق اللعب الإيهامى كما أكدت دراسته دونا دوليف (١٩٩٩) على فاعلية الأنشطة الحركية فى تنمية مهارات التفاوض.

كما أظهرت نتائج الفرض الثانى وجود تحسن واضح فى أداء الأطفال وفى تواصلهم مع أقرانهم، من خلال بطاقة ملاحظة المعلمة لمهارات التفاوض (التواصل والإقناع) لدى طفل الروضة وايضاً وجود زيادة فى المحصول اللغوي لديهم من المفردات الجديدة التى أكدها البرنامج مثل: (تعالوا نتفاوض، نقتع بعض، نشوف الحل، نتفق مع بعض) مما ساهم فى استخدام الأطفال هذه المفردات داخل قاعة النشاط وخارجها وأثناء الأنشطة المقدمة فى البرنامج اليومي، كما لاحظت المعلمات استخدام الأطفال لأساسيات الإقناع من حجج منطقية لإقناع بعضهم البعض عن طريق المناقشة والحوار والتعلم التعاونى.

وترجع الباحثة وجود تحسن واضح فى أداء الأطفال إلى مأتاحة البرنامج للأطفال من فرص ممارسة لعب الأدوار وتبادل الأدوار فيما بينهم، مما ساعد على تأكيد وترسيخ مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع)، وكنتيجة لمرورهم بخبره ممارسه مواقف تفاوضيه لمهارتى التفاوض (التواصل والإقناع) فى ضوء الأنشطة المتنوعه المقدمه و أتاحه فرص ممارسه لعب الأدوار وتبادلها فى جلسات البرنامج مما ساهم ذلك فى زياده قدره الأطفال على التعبير عن آرائهم بحرية واحترام وجهة نظر الآخر، والتفاعل الإيجابى بينهم. وهذا ما أكدته المعلمات أثناء تقديم الأنشطة فى البرنامج اليومي داخل الروضة، من تحسن لمهارات الأطفال فى التحدث والإنصات والتواصل وطرح الأسئلة وإقناع الآخر.

وتتفق نتائج الفرض الثانى مع نتائج زينب أبو سريع (٢٠١٥) ودراسه فيشر لورين Fischer Lauren (٢٠١٣) التى أكدت أهميه مهارات التواصل والتعاون والإقناع لنجاح التفاوض، وأكدت على دور المعلم فى دعم الأطفال وتنميه مهاراتهم الشخصية كما تتفق الدراسة الحاليه مع دراسة ديولف دونا Dewolf Donna (١٩٩٩) على تطور مهارات التفاوض وأساليبه أثناء اللعب داخل الروضة مع تطور خبرات الأطفال ومستوى التفكير لديهم من خلال إستمارة ملاحظة يقوم بها المعلمات داخل الروضة.

التوصيات:

- فى ضوء ما توصلت إليه نتائج البحث توصي الباحثة بالآتى:
- ١- على الأسرة أن تهتم بتشجيع أطفالها على ممارسة مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع) وتمارسها معهم فى المواقف الحياتيه.
 - ٢- ضرورة توفير برامج إرشادية للوالدين لتدريبهم على أساليب التفاوض مع الأطفال وكيفية تنميتها لأطفالهم.
 - ٣- على واضعى مناهج مرحله رياض الأطفال الاهتمام بتضمين مهارات التفاوض داخل المنهج.
 - ٤- ضرورة اهتمام وسائل الإعلام المرئية بتقديم (برامج، أفلام كرتون، قصص، مسابقات) تسهم فى تنميه مهارتى التفاوض (التواصل والإقناع) لدى أطفال الروضة.

البحوث المقترحة:

- فاعلية برنامج لتنمية مهارات التفاوض لدى معلمات رياض الأطفال.
- فاعلية برنامج مقترح قائم على الأنشطة الحركية لتنمية مهارات التفاوض لطفل الروضة.
- فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات التفاوض لدى القائمين على تربية الطفل.
- برنامج تدريبي قائم على المشروعات الفنية لتنمية مهارات التفاوض لدى طفل الروضة.
- دراسته تجريبية حول تنمية مهارات التفاوض لدى أطفال فى مجموعات عمرية متتابعة من (٤-١٠) سنوات.

المراجع:-

أولاً:- المراجع العربية:

- إبراهيم الزريقات (٢٠٠٥). اضطراب الكلام واللغة والتشخيص والعلاج: عمان. دار الفكر.
- أبو المجد الشوربجي ونايف بن محمد الحرب (٢٠١٣). إعداد مقياس مقنن لمهارات التفاوض باستخدام أسلوب التقرير الذاتى. مجله كليه التربيه بالزقازيق . مصر. عدد (٨٠). ٨٣: ١.
- أحمد إبراهيم عبد الهادي، عبد الله جماعه (٢٠١٠). التفاوض أصول عمليه ومهارات وفنون. جامعه بنها .
- أمال عبد العزيز مسعود (٢٠١٨). مهارات التواصل لدى طفل الروضة وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجله العلوم التربويه والنفسيه. البحرين. مجلد (١٩). عدد (١). ٣٢٩: ٣٠٥.
- إيمان ربيع حسنين (٢٠١٦). مهارات التفاوض وعلاقتها بالعوامل الخمسه الكبرى للشخصيه لدى طلاب الكليات العلميه والنظريه. رساله ماجستير غير منشوره. كليه الدراسات العليا. جامعه القاهره.
- تركى نايف الدعجاني (٢٠٠٩). مهارات التفاوض ودورها في مواجهه الأزمات الأمنية دراسته (مسحيه). الرياض. رساله ماجستير غير منشوره. جامعه نايف للعلوم الأمنية.
- ثناء الضبع، سهير محمود أمين (٢٠٠٨). فاعليه برنامج أنشطة تربويه في تحسين مهارات التواصل اللفظي لدى أطفال الروضة ذوي مشكلات الخجل والانطواء. مجله دراسات في المناهج وطرق التدريس كليه التربيه. جامعه عين شمس. مجلد (١) عدد (١٣٦). ٢١٤- ٢٩١.
- حسن سيد شحاته، زينب النجار (٢٠٠٣). معجم مصطلحات العلوم النفسية والاجتماعية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية .
- حسن محمد وجيه (١٩٩٤). مقدمه فى علم التفاوض الاجتماعى والسياسى. عالم المعرفة، العدد المائه وتسعون (١٩٠) أكتوبر، الكويت. المجلس الوطنى للثقافه والفنون والأداب.
- (٢٠٠١). التفاوض وإداره المقابلات. مكتبه العبيكان. الرياض.
- حمزه خضر عامر الشهرى (٢٠١٧). مهارات التفاوض وعلاقتها بحل المشكلات لدى طلاب المرحلة الثانوية. بحث منشور. المجله المصرية للقراءة والمعرفة. عدد (١٩٠) ٤٢- ٦٨.
- ديفيد بيرس (٢٠١١). لغه الجسد. ترجمه كريم محمد الفاتح. القاهره : دار الحرية للنشر والتوزيع.
- رشاد نجيب ابريدان (٢٠١٧). مهارات التفاوض وبراعه الإقناع. المجله الليبيه العالميه. كلية التربيه بالمرج. جامعه بني غازي. عدد (١٧). ١- ٢٣.
- ريماء مالك فاضل (٢٠١٤). فاعليه برنامج تدريبي باستخدام اللعب في تنمية بعض مهارات التواصل اللغوي لدي الأطفال ذوي اضطراب التوحد. رساله ماجستير غير منشوره. دمشق. جامعه دمشق.
- زياد خليل قبيلان (٢٠٠٦). مهارات التفاوض رساله ماجستير غير منشوره. الجامعة المفتوحة بالدنمارك.

- زينب أبوسريع. (٢٠١٥). فاعليه برنامج قائم على دراما الطفل في تنمية مهارات التفاوض لدى طفل الروضة. رساله دكتوراه غير منشوره. قسم الصحة النفسيه. جامعه حلوان.
- عمر نصرالله. (٢٠١٠). مبادئ التواصل التربوي والإنساني. عمان. دار وائل.
- عبد الحكم الخزامى. (٢٠١١). مواقف تفاوضيه إستراتيجيه المكسب للجميع. القاهره: ابن سينا للنشر والتوزيع.
- عبير محمد عفيفى. (٢٠١١). مهارات التفاوض وعلاقتها بأنماط الشخصيه لدى تلاميذ التعليم الاساسى. رساله ماجستير غير منشوره كليه التربيه. جامعه عين شمس.
- سهير محمود أمين. (٢٠٠٣). سيكولوجيه التفاوض. مجله دراسات تربويه وأجتماعيه. مجلد (٩) عدد (٣). ٢١٥-١٤١.
- (٢٠١٠). مهارات التفاوض مع الأبناء أنت تقول نعم وأنا أقول لا. القاهره: دار الفكر العربى.
- سليمان عبد الواحد. (٢٠١٠). تنمية المهارات الحياتيه. القاهره: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- فاروق السيد عثمان. (١٩٩٨). سيكولوجيه التفاوض وإداره الأزمات. الإسكندريه: منشأه المعارف. قدرى حنفى. (٢٠٠١ أكتوبر). حول سيكولوجيه التفاوض. المجله المصريه للدراسات النفسيه. المجلد (١٤). عدد (٣٢). الجمعيه المصريه للدراسات النفسيه كليه التربيه. جامعه عين شمس. ١٠-١.
- مجدى ابراهيم. (٢٠٠٤). موسوعه التدريس ج (٢). عمان: دار المسيره للنشر والتوزيع.
- محمد نصر. (٢٠٠٨). التواصل الفعال بين الروضه والأسره وعلاقته بتنمية المهارات اللغويه لدى أطفال الروضه دراسه تجريبيه. المؤتمر العلمى الأول (تربيته المواطنه ومناهج الدراسات الاجتماعيه). مصر. مجلد (٢) عدد (١). ٨٣٠-٨٦١. تاريخ الإنعقاد (١٩-٢٠ يوليو).
- محسن احمد الخضيرى. (٢٠٠٥). تنمية المهارات التفاوضيه. القاهره: الدار المصريه اللبنانيه.
- محمود محمد غانم. (٢٠٠٩). نظريات التعلم. القاهره: الدار المصريه اللبنانيه.
- منال محمود إمام. (٢٠١١). دوركليات التربيه في تنمية مهارات التفاوض لدى الطالب المعلم. رساله ماجستير غير منشوره. كليه التربيه، جامعه عين شمس.
- نعويم ريشمان. (١٩٩٩). مهارات التواصل مع الأطفال. ورشه الموارد العربيه غوث الأطفال البريطانيه لبنان: بيسان للنشر والتوزيع.
- نبيه إسماعيل. (٢٠٠٧). البعد النفسى للتفاوض. الإسكندريه: مركز الإسكندريه للكتاب.
- نرمين سمير زكى. (٢٠١٦). فاعليه برنامج لتنمية مهارات حل الصراع لدى أطفال مرحله الطفوله المتأخره بإستخدام مهارات التفاوض. رساله دكتوراه غير منشوره. معهد الدراسات العليا للطفوله. جامعه عين شمس.
- دراسه نفين كامل عبد الملاك. (٢٠١١). أساليب التفاوض لدى أطفال ما قبل المدرسه. رساله ماجستير غير منشوره. معهد الدراسات العليا للطفوله. جامعه عين شمس.
- هاري مليز. (٢٠٠٣). فن الإقناع كيف تسترعي انتباه الآخرين وتغير آراءهم وتأثر عليهم. الرياض: مكتبه جرير.
- هدى محمد قناوي. (٢٠٠٩). الطفل وأدب الطفل. (ط.٤). القاهره: مكتبه الانجلوالمصريه.

ثانياً:- المراجع الأجنبية

- Barrett, K. E., Boitano, S., Barman, S. M., & Brooks, H. L. (2009). *Digestion, absorption & nutritional principles. Ganong's Review of Medical Physiology.*
- Bara, B. (2008) *Development and Decay of Linguistic Communication. Journal, of brain and cognition. Vol. (2) p.27.*

- Beer, Jassica. (2007). *Preschoolers' Play Negotiations: the development of inter personal understanding*, PhD, City University of New York.
- Dewolf, D. M. (1999). *Preschool Children's Negotiation of Intersubjectivity During Rough-And-Tumble Play*. vol (60). Louisiana State University and Agricultural & Mechanical College.
- Calarco, J. M. (2012). *Negotiating opportunities: Social class and children's help-seeking in elementary school*. Diss, University of Pennsylvania
- Ellis. A. & Crawford, T (2000). *Making intimate connection; guidelines for great relationships and better communication*. New York: Impact Publishers
- Fischer, L. D. (2013). *Development of interpersonal skills through collaborative art making curriculum* (Doctoral dissertation, Mills College).
- Laukka, P., Nerberg, D., Forseel, M., & Karlsson, L. (2011). *Expression of affect in spontaneous speech. Acoustic correlates and automatic detection of irritation and resignation*. *Journal of speech and language*. No. (25). PP 84-104.
- Webster Merriam (1981) "Third New International Dictionary" Vol. (11). U.S.A: Massachusetts: Publishers Springfield.
- Vorhoeven, L. & Balkom, H. (2004) *Classification of developmental Language disorder*. New Jersey London: LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES, PUBLISHERS Mahwah.

ثالثا:- مراجع الشبكة الكترونية:

Mark Hunter. (2009) . Excerpts from articles and Making the Most of Every Sales Opportunity Mark Hunter ▪©2009 "The Sales Hunter Negotiations Self-Assessment Inventory Copyright © Tero® International, Inc. 20