



العنوان:	دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب
المصدر:	مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية
الناشر:	جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية
المؤلف الرئيسي:	عبدالحليم، هدى أحمد كمال
المجلد/العدد:	ع 26, ج 3
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2009
الشهر:	ابريل
الصفحات:	1179 - 1149
رقم MD:	119067
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	HumanIndex, EduSearch
مواضيع:	مهارات ادراك الذات، الخدمة الاجتماعية، مهارات الاتصال الاجتماعي، الاخصائيون الاجتماعيون، مراكز الشباب المطورة، مهارات المحادثة، مهارات التفاوض ، محافظة القاهرة، مصر
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/119067

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب

دكتورة

هدى أحمد كمال عبد الحلیم

مدرس بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان

أولاً: مشكلة الدراسة:

يرتبط الاتصال بمهنة الخدمة الاجتماعية ارتباطاً وثيقاً فالاتصال والخدمة الاجتماعية مهنتان تهتمان برعاية ورفاهية الفرد وتيسر له كيفية تعامله وتعايشه مع مجتمعه الذي يعيش فيه وأداء وظائفه الاجتماعية، كما يعتبر الاتصال عملية لازمة لوجود أي مجتمع وتماسكه وتقدمه فبدون اتصال بين أفراد المجتمع يصبحون حشداً لا رابطة ولا علاقة اجتماعية بينهم^(١).

فعملية الاتصال الاجتماعي بين البشر عملية أساسية نحس ونفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من أفراد أو جماعات وتبعاً لذلك نكون قادرين على التعامل معهم أي نؤثر فيهم ونتأثر بهم وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير والأثير سوى عن طريق عملية الاتصال^(٢).

وتتطلب عملية الاتصال:

١- التمييز إلى تحويل إدراكات الإنسان وأفكاره ومشاعره إلى لغة ورموز أخرى.

٢- نقل هذه الرموز أو اللغة إلى الآخرين من خلال وسيلة معينة.

٣- فك هذه الرموز أو هذه اللغة بواسطة شخص آخر.

والأخصائي الاجتماعي الذي يفهم عملية الاتصال جيداً يقوم بمساعدة الجماعة من خلال التدخل في توجيه التفاعل لتحقيق أهدافها^(٣).

ويلعب التفاعل والاتصال دوراً جوهرياً في حياة الجماعة فالتفاعل يمثل الاستجابة المتبادلة للأفراد نحو بعضهم البعض وبهذا يتركز الاهتمام على الاتصال^(٤).

والتقدير الدقيق لأنماط الاتصال داخل الجماعة ينبه الأخصائي إلى طبيعة المشكلات الممكن حدوثها والوقاية منها حتى لا تصبح نمطاً ملازماً لأداء الجماعة طوال مراحل نموها^(٥).

كما أن النتائج التي تتحقق من عملية الاتصال تتوقف على المشاعر الإيجابية من جانب الأخصائي تجاه الجماعة مثل الثقة والأمان وأيضاً فهم التوقعات والأدوار لأعضاء الجماعة وأخيراً تطور التفاعل بين الأخصائي والجماعة ومهارات الاتصال^(٦).

وتستلزم فعالية العملية الاتصالية تعلماً جيداً لبعض المهارات الاجتماعية وتنمية هذه المهارات هي التي تمكن الأخصائي من التعبير الدقيق عن أفكاره ومشاعره ومن توطيد علاقاته مع الآخرين، فكلما زادت مهارات أخصائي الجماعة فيما يتصل بعمله كلما كان أقدر على القيام بمسئوليته المهنية نحو الجماعات التي يعمل معها^(٧).

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية الجماعة، فالجماعات الأكثر إنتاجا تتميز بإقامة شبكة اتصال قوية بين أعضائها أكثر من تلك التي تقيّمها الجماعات الأقل إنتاجا وبالتالي شعور الأعضاء بالرضا عن الجماعة^(٨). كما أن الاتصال الجيد يمكن أعضاء الجماعة من صنع قرارات واضحة مع تحديد الموارد والأدوار اللازمة لهذه القرارات وأيضا التعرف على كيفية مواجهة المعوقات المحتملة^(٩).

ولكي يستطيع الأخصائي أن يؤدي دوره بفاعلية مع الجماعات يتم ذلك عن طريق المؤسسات الأولية أو الأساسية لتقديم الخدمات لعملاء خدمة الجماعة كطريقة أساسية من طريق الخدمة الاجتماعية كمؤسسات الشباب والترويج وأهمها مراكز الشباب^(١٠).

ولذا يجب التعامل مع أخصائي الجماعة على اعتباره ممثل عن الدور الذي تقوم به خدمة الجماعة في المجتمع وتنمية قدراته ومهاراته بصفة مستمرة لتحقيق النجاح المطلوب في أداءه لدوره، وهذا ما أوصت به دراسة (ممدوح محمد دسوقي) بضرورة الاهتمام بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة وتطبيق المهارات المهنية التي تحتاج إليها عملية الممارسة^(١١).

كما أكدت دراسة (السيد عبد المعطي، سلوى عثمان) أن نجاح الأخصائي الاجتماعي في أداءه لدوره بصورة إيجابية يتوقف على ما يتوافر لديه من معارف ومهارات^(١٢).

وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (نبيل إبراهيم) من أن الأداء الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية الشباب يختلف باختلاف مهاراتهم وخبراتهم^(١٣).

كما كشفت نتائج دراسة (إيمان أبو ربه) ضرورة الاهتمام بالبرامج التدريبية التي تنمي المعارف والمهارات للأخصائيين الاجتماعيين والتركيز على المهارات التعليمية مثل مهارات التعاون- إدارة الوقت- الاتصال - حل المشكلة^(١٤).

وهذا يتفق مع نتائج دراسة (فضل محمد أحمد) من أن هناك قصورا في المهارات والخبرات لدى الأخصائيين الاجتماعيين وأن هذا يؤثر على أداء دورهم بمراكز الشباب وأنهم بحاجة إلى التدريب على المهارات المختلفة^(١٥).

وحيث أن أخصائي الجماعة الذي يمارس دوره المهني مع الجماعات المختلفة بمراكز الشباب لن يتمكن من أداء دوره المهني إلا من خلال ما لديه من خبرات ومهارات تساعد على القيام بوظيفته ويتطلب ذلك أن يكون على معرفة وإدراك بمهارات الاتصال الاجتماعي لأن الاتصال هو أساس العلاقة بين الأخصائي والجماعة.

ومن ثم فإن الباحثة في هذه الدراسة تحاول التعرف على مهارات الاتصال الاجتماعي وتحديدتها من وجهة نظر أخصائي الجماعة بمراكز الشباب ومعرفة مدى إدراك الأخصائيين لهذه المهارات واستيعابهم لها.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة الحالية: دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب.

ثانياً: أهمية الدراسة:

١- طبيعة دور أخصائي الجماعة بمراكز الشباب وما يستلزم ذلك من مهارات متعددة لممارسة خدمة الجماعة.

٢- الاتصال هو عصب عمليات خدمة الجماعة حيث الدراسة والتحليل والتخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم و جميعاً يمارسها أخصائي الجماعة من خلال مهام اتصالية^(١٦).

٣- دراسة مهارات الاتصال الاجتماعي تساعد أخصائي الجماعة على مواجهة المشكلات بأسلوب جماعي وتحقيق التفاعل والنمو المتكامل للجماعة التي يعمل معها^(١٧).

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التحقق مما يلي:

- ١- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب لمهارة الاتصالات.
- ٢- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب لمهارة التحدث والإقناع.
- ٣- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب لمهارة إدراك الذات.
- ٤- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب لمهارة فن التعامل مع الآخرين.
- ٥- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب لمهارة التفاوض الفعال.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن تساؤل رئيسي مؤداه: ما هي أهم مهارات الاتصال الاجتماعي كما يدركها أخصائي الجماعة بمراكز الشباب.

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب مهارة الاتصالات.
- ٢- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب مهارة التحدث والإقناع.
- ٣- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب مهارة إدراك الذات.
- ٤- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب مهارة فن التعامل مع الآخرين.
- ٥- إلى أي مدى إدراك أخصائي الجماعة بمراكز الشباب مهارة التفاوض الفعال.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم مهارات الاتصال الاجتماعي:

المهارة هي القدرة على تطبيق المعلومات النظرية بفاعلية مما يعني ممارسة العمل المهني في سهولة واقتدار^(١٨).

أما الاتصال فهو العملية التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة^(١٩).

وقد حددت الباحثة مهارات الاتصال الاجتماعي على النحو التالي:

١- مهارة الإنصات:

الإنصات في لغة الاتصال Listening وهو الاستماع الإيجابي لكل ما يقال وما لا يقال^(٢٠)، ويتوقف الإنصات على الرغبة المتبادلة بين المرسل والمستقبل.

- الاتزان الانفعالي: إجادة المنصت لإيماءات الرأس أو التعبيرات المجسدة للإنصات^(٢١).
خطوات اكتساب مهارة الإنصات:

١- تعويد النفس على التركيز بتجنب التشتت أو عدم الاهتمام واللامبالاة عند الاستماع.

٢- تحديد أهداف للاستماع.

٣- الاستماع إلى كل شيء وأي شيء من حديث الآخرين.

٤- الاستماع إلى الآخرين عملية أخلاقية وإنسانية عالية القيمة.

٥- تقمص أحاسيس المرسل (المتكلم) لتكسب إنصاتك حيوية وفاعلية^(٢٢).

٢- مهارة التحدث والإقناع:

وهي مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين وحتى يكون الحديث مؤثراً فإنه لابد من تضافر كل من العقل والعين والأذن واللسان في صياغة ما نقول^(٢٣).

كيفية اكتساب مهارة التحدث والإقناع:

١- لا تجعل الشعارات تسيطر على لغتك اليومية.

٢- حدد الكلمات التي تصف بها الآخرون.

٣- التمسك بالموضوعية وعدم التسرع في الحديث.

٤- استوعب جيداً كيف تتأثر الكلمات المتداولة بالخبرة الذاتية.

٥- حاول أن تكون دائما منطقيًا ومتوازنًا مع التحدث بلغة مفهومة وواضحة ومناسبة للمستمع^(٢٤).

٣- مهارة إدراك الذات:

وتعني أن يدرك الفرد جوانب القوة والضعف في شخصيته وأن يستطيع أن يكون فكرته عن ذاته من خلال نظرة الآخرين له.

أساليب اكتساب مهارة إدراك الذات:

١- يجب على الفرد أن يحدد مكانته من خلال الصور المختلفة التي يشاهدها سواء في الحياة العامة أو في أجهزة الإعلام.

٢- مارس أكبر عدد من الأدوار دون تردد لتعيد تقييم ذاتك مرة أخرى.

٣- أيا كانت مساوئك فثق في قدراتك وإمكانياتك.

٤- صنف نفسك بين الحين والآخر إذا جلست إلى جماعة معينة.

٥- لا تغضب من حكم الناس عليك.

٦- شجع الآخرين ليحكموا عليك كلما كان ذلك ممكنا.

٧- ضع نفسك موضع الآخرين إذا ما واجهتهم في موقف معين^(٢٥).

٤- مهارة فن التعامل مع الآخرين:

تبرز مهارة الإنسان وقدرته في فن التعامل مع الآخرين حيث يعيش في حياة اجتماعية معقدة ومتشعبة فيجب أن يتسم بالمرونة لأنه دائما مجبر على التعامل مع من حوله من البشر، وهذه العلاقات الإيجابية تفرض على الإنسان التعامل مع أشخاص بعينهم وبالتالي فهو مجبر على التفاعل مع أنماط متنوعة من البشر متفاوتة في خصائصها وصفاتها حيث يفرض عليه التعامل مع أشخاص قد لا يستريح إليهم وقد لا يرغب في التعامل معهم والسؤال هنا هل نضيع الوقت والجهد في محاولة تغيير هؤلاء الأشخاص الذين نتفاعل معهم أم نحاول أن نغير من أنفسنا كي نتوافق معهم؟ فكل منا لا يختار رئيسه ولا زملائه ولا حتى رؤسياه والواقع يفرض عليها التعامل مع الجميع.

والإجابة لهذا السؤال هي فن التعامل^(٢٦).

٥- مهارة التفاوض الفعال:

التفاوض هو عملية اتصال مستمر بين طرف أو أكثر من طرف بهدف التوصل إلى قرار معين محدد النتائج وقابل للتنفيذ يحقق مصلحة الأطراف المتفاوضة^(٢٧).

والمبادئ الأساسية لعملية التفاوض هي:

- ١- كن على استعداد دائم للتفاوض وفي أي وقت.
- ٢- لا تتفاوض أبدا دون أن تكون مستعدا.
- ٣- التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.
- ٤- عدم الاستهانة بالخصم أو الطرف المتفاوض معه.
- ٥- لا تتسرع في اتخاذ القرار واكسب وقت للتفكير.
- ٦- استمع أكثر من أن تتكلم وإذا تكلمت فلا تقل شيئا له قيمة خلال المفاوضات التمهيديّة.
- ٧- الإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.
- ٨- تبني تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية^(٢٨).

وتعني الباحثة بمهارات الاتصال الاجتماعي هي مهارات الإنصات، التحدث، والإقناع، وإدراك الذات، فن التعامل مع الآخرين والتفاوض الفعال والتي تساعد أخصائي الجماعة على أداء دوره المهني في مراكز الشباب.

مفهوم أخصائي الجماعة:

هو الشخص المعد إعدادا مهنيا بحيث يستطيع ممارسة طريقة خدمة الجماعة وممارسة دوره في مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتغير، ويجب أن يكون أخصائي الجماعة مزودا بمعارف ومعلومات ومهارات تساعده على أداء مهنته.

ويتضمن الإعداد المهني لأخصائي الجماعة محاور أساسية تتضمن الاستعداد الشخصي والمهني، ويشمل الإعداد الشخصي اتزان انفعالي يكسب صاحبه القدرة على ضبط النفس، تنظيم معرفي مناسب وقيم اجتماعية تمكنه من مساعدة الآخرين مثل سعة الصدر، حب الآخرين، البعد عن السلوك التهكمي في علاقاته بالآخرين^(٢٩).

أما الإعداد المهني فيشمل إكساب أخصائي الجماعة مجموعة من المعارف والمبادئ والمهارات التي تساعده على القيام بمسؤوليات دوره المهني ومهارة الأخصائي تعني القدرة على أداء العمل بكفاءة مع الجماعات المتعددة لتحقيق الأهداف المطلوبة^(٣٠).

وتعني الباحثة بأخصائي الجماعة هو الأخصائي الاجتماعي الذي يمارس طريقة خدمة الجماعة كطريقة أساسية من طرق الخدمة الاجتماعية في مراكز الشباب.

٣- مراكز الشباب:

هو كل هيئة مجهزة بالمباني والإمكانات تقيمها الدولة أو المجالس المحلية أو الأفراد بقصد إتاحة الفرصة للمواطنين لاستثمار أوقات فراغهم في ممارسة أوجه النشاط المختلفة من رياضية وقومية وعسكرية وما يتصل بها من نشاط اجتماعي وترويحي تحت إشراف قيادة متخصصة^(٣١).

ومركز الشباب كمؤسسة تربوية تقدم عدد من البرامج الاجتماعية تحت إشراف وتوجيه الأخصائي الاجتماعي وهي البرامج الثقافية والدينية والفنية - المعسكرات - الرحلات - مشروعات التوجيه المهني - برامج خدمة البيئة والتي تهدف إلى التدريب على تحمل المسؤولية واكتساب المهارات^(٣٢).

ومركز الشباب من المؤسسات الأولية التي تستخدم خدمة الجماعة كطريقة أساسية من طرق الخدمة الاجتماعية ينضم إليها الأفراد باختيارهم وتعمل هذه المؤسسات مع الأفراد في جماعة بأسلوب ودي أثناء أوقات الفراغ ويعمل بها أخصائي متخصص في الخدمة الاجتماعية التي تتضمن العمل مع الجماعات^(٣٣).

وتعتمد مراكز الشباب على الجماعات وعضويتها في ممارسة الأنشطة المختلفة بمساعدة أخصائي الجماعة وتشرف وزارة الشباب على أعمال تلك المراكز وتساهم في تطويرها بتوفير الإمكانيات اللازمة وتدريب كافة الأخصائيين الذين يعملون مع تلك الجماعات^(٣٤).

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: دراسة وصفية تستهدف تحديد مهارات الاتصال الاجتماعي كما يدركها أخصائي خدمة الجماعة بمراكز الشباب.

٢- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي.

٣- أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على استمارة استبيان يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بمراكز الشباب باستيفاء بياناتها بعد إجراء عملية التحكيم من قبل ٩ من أعضاء هيئة التدريس في الخدمة الاجتماعية، ويتضمن الاستبيان البيانات الآتية:

١- البيانات الأولية:

الاسم - السن - النوع - المؤهل العلمي - مدة العمل بمركز الشباب.

٢- مهارات الاتصال الاجتماعي:

١- مهارة الإنصات

٢- مهارة التحدث والإقناع

٣- مهارة إدراك الذات

٤- مهارة فن التعامل مع الآخرين

٥- مهارة التفاوض الفعال.

٣- أعطيت موازين لإجابات الأخصائيين على الاستبيان والتي قصرت على ثلاثة استجابات كالآتي:

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

لا: درجة واحدة

أحيانا: ٢ درجة

موافق: ٣ درجات

ثبات الاستبيان:

قامت الباحثة بتطبيق الاستبيان على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب تتكون من ١٥ مفردة من غير عينة البحث الرئيسية حيث يتم التطبيق مرتين بفارق زمني ١٥ يوم واتضح من خلال حساب معامل الثبات أن الاستبيان يتميز بدرجة مناسبة من الثبات.

جدول رقم (١)

يوضح معاملات ثبات أبعاد الاستبيان

معامل الثبات	البعد
٠.٧٥	مهارة الإنصات
٠.٧٩	مهارة التحدث والإقناع
٠.٧٨	مهارة إدراك الذات
٠.٨٣	مهارة فن التعامل مع الآخرين
٠.٨٠	مهارة التفاوض الفعال

مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني:

مراكز الشباب المطورة بمحافظة القاهرة والتي وجدت منهم الباحثة تعاوناً في تطبيق استمارة الاستبيان وعددهم ٢٦ مركز شباب.

جدول رقم (٢)

يوضح مراكز الشباب التي تم تطبيق الدراسة بها

م	المركز	التكرار
١	مركز شباب روض الفرج	٢
٢	مركز شباب العروبة	١
٣	مركز شباب كوتسيكا	١
٤	مركز شباب طره الاسمنت	١
٥	مركز شباب البساتين	٢
٦	مركز شباب شرق حلوان	١
٧	مركز شباب القلعة	١
٨	مركز شباب كفر الشرفا	١

دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية

م	المركز	التكرار
٩	مركز شباب السلام ثالث	٢
١٠	مركز شباب عابدين	١
١١	مركز شباب الحبانية	١
١٢	مركز شباب السواح	١
١٣	مركز شباب حدائق القبة	١
١٤	مركز شباب الأميرية	١
١٥	مركز شباب سراي القبة	٢
١٦	مركز شباب مبارك الحضري	٢
١٧	مركز شباب أحمد عصمت	١
١٨	مركز شباب السيدة زينب	٢
١٩	مركز شباب المنيل	٢
٢٠	مركز شباب السلام أول	١
٢١	مركز شباب حلمية الزيتون	١
٢٢	مركز شباب إسكان ناصر	١
٢٣	مركز شباب حلوان غرب	١
٢٤	مركز شباب حلوان الجديدة	١
٢٥	مركز شباب إمبابة	٣
٢٦	مركز شباب المعادي الجديدة	٢

٢- المجال البشري:

يتكون من (٣٦) أخصائي وأخصائية يعملون بمراكز الشباب ومن خريجي كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية أو ممن يحملون دبلوم متخصص في الخدمة الاجتماعية وذلك ما أكدته نتائج دراسة (هيام شاكر) من أنه يمارس طريقة خدمة الجماعة بمراكز الشباب تخصصات مختلفة من كليات التربية - الآداب وليس خريجي كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية فقط^(٣٥).

خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (٤): توزيع المبحوثين وفقا للنوع

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
١	ذكر	١٣	٣٦.١%
١	أنثى	٢٣	٦٣.٩%
	المجموع	٣٦	١٠٠%

جدول رقم (٥): توزيع المبحوثين وفقا للسن

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
١	من ٢٥ - أقل من ٣٥	١٦	٤٤.٤%
٢	من ٣٥ - أقل من ٤٥	١٣	٣٦.١%
٣	من ٤٥ - أقل من ٥٥	٧	١٩.٥%
	المجموع	٣٦	١٠٠%

تشير نتائج الجدول أن الفئة العمرية لعينة الدراسة من ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة ٤٤.٤% ومن ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة ٣٦.١% بينما الفئة العمرية من ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة ١٩.٥% وهذا يوضح أن غالبية عينة الدراسة يقعون في الفئة العمرية من ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة.

جدول رقم (٦): توزيع المبحوثين وفقا للمؤهل العلمي

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
١	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٣٤	٩٤.٤%
٢	دبلوم خدمة اجتماعية	٢	٥.٦%
	المجموع	٣٦	١٠٠%

تشير نتائج الجدول إلى أن ٩٤.٤% من عينة الدراسة يحملون مؤهل بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بينما ٥.٦% يحملون مؤهل دبلوم في الخدمة الاجتماعية.

دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية

جدول رقم (٧): توزيع الباحثين وفقا لمدة العمل بالمركز

م	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
١	من سنة - أقل من ٣	٧	١٩.٤%
٢	من ٣ - أقل من ٦	١٠	٢٧.٨%
٣	من ٦ - أقل من ٨	٢	٥.٦%
٤	من ٨ فأكثر	١٧	٤٧.٢%
المجموع		٣٦	١٠٠%

تشير نتائج الجدول أن ٧ أخصائيين من عينة الدراسة يعملون بمركز الشباب من سنة - أقل من ٣ سنوات بنسبة ١٩.٤% بينما يعمل من ٣ - أقل من ٦ سنوات ٢٧.٨% وبلغ من يعمل من ٦ سنوات - أقل من ٨ سنوات ٥.٦% وأخيرا من ٨ سنوات فأكثر ٤٧.٢%، وهذا يوضح أن غالبية عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين يعملون بمراكز الشباب من ٨ سنوات فأكثر وبالتالي لديهم الخبرة في العمل بهذا المجال.

٣- المجال الزمني:

استغرقت عمليات الإعداد النظري وجمع البيانات وتحليلها وتفسير النتائج فترة ستة أشهر.

سابعاً: نتائج الدراسة وتفسيرها:

جدول (٨) مهارة الإنصات

م	العبارات	الاستجابة						المجموع المرجح	المتوسط المرجح	الترتيب ب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أركز بالاهتمام عند استماعي لمشكلات أعضاء الجماعة	٣٥	٩٧.٢	١	٢.٨	-	-	١٠٧	٢٩٧%	٢
٢	أحدد أهدافي من استماعي لأعضاء المركز	٢٢	٦١.١	١٣	٣٦.١	١	٢.٨	٩٣	٢٥٨%	٤
٣	لا أنصت إلى كل الحديث من عضو المركز	٤	١١.١	١٥	٤١.٧	١٧	٤٧.٢	٥٩	١٦٣%	٦
٤	أغلق آذاني إذا كان حديث المتكلم لا يهمني	٤	١١.١	١٤	٣٨.٩	١٨	٥٠.٥	٥٨	١٦١%	٧
٥	أتحفز للنقد عندما تكون هناك كلمات تستفزني	٩	٢٥	١٦	٤٤.٤	١١	٣٠.٦	٧٠	١٩٤%	٥
٦	استماعي للآخرين عملية أخلاقية وإنسانية عالية القيمة	٣٦	١٠٠	-	-	-	-	١٠٨	٣%	١
٧	إنصاتي يكتسب حيوية وفاعلية حين أضع نفسي موضع المتكلم	٢٨	٧٧.٨	٧	١٩.٤	١	٢.٨	٩٩	٢٧٥%	٣
المجموع								٥٩٤		

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

يوضح الجدول السابق نتائج الدراسة المرتبطة بمهارة الإنصات كإحدى مهارات الاتصال الاجتماعي على النحو التالي:

- * جاءت عبارة استماعي للآخرين عملية إنسانية وعالية القيمة في الترتيب الأول بوزن مرجح ٣٪.
- * جاءت عبارة أركز باهتمام عند استماعي لمشكلات أعضاء الجماعة في الترتيب الثاني بوزن مرجح ٢٠.٩٧٪.
- * جاءت عبارة إنصاتي يكتسب حيوية وفاعلية حين أضع نفسي موضع المتكلم في الترتيب الثالث بوزن مرجح ٢٠.٧٥٪.
- * بينما جاءت عبارة أحدد أهدافي من استماعي لأعضاء المركز في الترتيب الرابع بوزن مرجح ٢٠.٥٨٪.
- * وجاءت عبارة أتخفز للنقد عندما تكون هناك كلمات تستفزني في الترتيب الخامس بوزن مرجح ١٠.٩٤٪.
- * جاءت عبارة لا أنصت إلى كل الحديث من عضو المركز في الترتيب السادس بوزن مرجح ١٠.٦٣٪.
- * وأخيرا جاءت عبارة أغلق آذاني إذا كان حديث المتكلم لا يهمني في الترتيب الأخير بوزن مرجح ١٠.٦١٪.

ويتضح من خلال مهارة الإنصات أن أخصائي الجماعة عينة الدراسة لديهم إدراك للإنصات الفعال للأعضاء والجماعة وترجع الباحثة ذلك إلى إدراك الأخصائيين لمفاهيم العلاقة المهنية كأساس للتعامل مع أعضاء المركز.

العبارات	
١	أركز بالاهتمام عند استماعي لمشكلات أعضاء الجماعة
٢	أحدد أهدافي من استماعي لأعضاء المركز
٣	لا أنصت إلى كل الحديث من عضو المركز
٤	أغلق آذاني إذا كان حديث المتكلم لا يهمني
٥	أتخفز للنقد عندما تكون هناك كلمات تستفزني
٦	استماعي للآخرين عملية أخلاقية وإنسانية عالية القيمة
٧	إنصاتي يكتسب حيوية وفاعلية حين أضع نفسي موضع المتكلم

جدول (٩) مهارة التحدث والإقناع

الترتيب	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابة						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٥	٢٢.٢%	٨٠	٣٠.٦	١١	١٦.٧	٦	٥٢.٨	١٩	كثيرا ما استخدم الحكم والأمثال الشعبية للدلالة على حديثي	٨
٤	٢.٦٦%	٩٦	٥.٦	٢	٢٢.٢	٨	٧٢.٢	٢٦	أحدد الكلمات التي أصف بها الآخرين	٩
٨	١.٤٧%	٣٥	٥٨.٣	٢١	٣٦.١	١٣	٥.٦	٢	ابتعد تماما عن الموضوعية في إصدار الأحكام على المواقف المختلفة	١٠
٧	١.٦١%	٥٨	٤٤.٠	١٦	٥.٠	١٨	٥.٦	٢	لا استوعب جيدا تأثير الكلمات المتداولة بالخبرة الشخصية للمتحدث	١١
٣	٢.٨٦%	١٠٣	٥.٦	٢	٢.٨	١	٩١.٧	٣٣	أحاول أن أكون دائما منطقيًا ومتوازنًا أثناء حوالي مع الآخرين	١٢
١	٢.٩٤%	١٠٦	-	-	٥.٦	٢	٩٤.٤	٣٤	أحدث بلغة مفهومة وواضحة ومناسبة لمستعمي	١٣
٢	٢.٨٨%	١٠٤	-	-	١١.١	٤	٨٨.٩	٣٢	لدى القدرة على التعبير آرائي بمرونة ودون تحيز	١٤
٦	١.٦٦%	٦٠	٥.٠	١٨	٣٣.٣	١٢	١٦.٧	٦	لا تتوافر لدي ذخيرة من الألفاظ والمعاني كمتحدث	١٥
		٦٦٠							المجموع	

بالتعليق على نتائج الجدول السابق لمهارة التحدث والإقناع يتضح ما يلي:

* جاءت عبارة أحدث بلغة مفهومة واضحة ومناسبة لمستعمي في الترتيب الأول بوزن مرجح ٢.٩٤%.

* جاءت عبارة لدى القدرة على التعبير عن آرائي بمرونة ودون تحيز في الترتيب الثاني بوزن مرجح ٢.٨٨%.

* جاءت عبارة أحاول أن أكون دائما منطقيًا ومتوازنًا أثناء حوالي مع الآخرين في الترتيب الثالث بوزن مرجح ٢.٨٦%.

* جاءت عبارة أحدد الكلمات التي أصف بها الآخرين في الترتيب الرابع بوزن مرجح ٢.٦٦%.

* جاءت عبارة كثيرا ما استخدم الحكم والأمثال الشعبية للدلالة على حديثي في الترتيب الخامس بوزن مرجح ٢.٢٢%.

* جاءت عبارة لا تتوافر لدي ذخيرة من الألفاظ والمعاني كمتحدث في الترتيب السادس بوزن مرجح ١.٦٦%.

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

* جاءت عبارة لا استوعب جيدا تأثر الكلمات المتداولة بالخبرة الشخصية للمتحدث في الترتيب السابع بوزن مرجح ١.٦١%.

* وأخيرا جاءت عبارة ابتعد تماما عن الموضوعية في إصدار الأحكام على المواقف المختلفة في الترتيب الأخير بوزن مرجح ١.٤٧%.

ويتضح أن عينة الدراسة يدركون مهارة التحدث والإقناع فغالبية الأخصائيين أجمعوا أنهم يتحدثون بلغة مفهومة وواضحة ولديهم القدرة على التعبير عن آرائهم بمرونة ويكونون منطقيين عند الحوار مع الآخرين مع تحديد الكلمات التي يصفونهم بها مع استخدامهم الأمثال الشعبية لتوضيح وجهة نظرهم. وإن كان هناك قصورا لاحظته الباحثة في توافر ذخيرة الألفاظ والمعاني والبعد عن الموضوعية في إصدار الأحكام على المواقف المختلفة قد يرجع إلى الاستعداد الشخصي عند الأخصائي الاجتماعي.

العبارات	
٨	كثيرا ما استخدم الحكم والأمثال الشعبية للدلالة على حديثي
٩	أحدد الكلمات التي أصف بها الآخرين
١٠	ابتعد تماما عن الموضوعية في إصدار الأحكام على المواقف المختلفة
١١	لا استوعب جيدا تأثر الكلمات المتداولة بالخبرة الشخصية للمتحدث
١٢	أحاول أن أكون دائما منطقيًا ومتوازنا أثناء حوالي مع الآخرين
١٣	أحدث بلغة مفهومة وواضحة ومناسبة لمستعمي
١٤	لدى القدرة على التعبير عن آرائي بمرونة ودون تحيز
١٥	لا تتوافر لدى ذخيرة من الألفاظ والمعاني كمتحدث

جدول (١٠) مهارة إدراك الذات

الترتيب	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابة						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٢	٢.٦٦	٩٦	٢.٨	١	٢٧.٨	١٠	٦٩.٤	٢٥	لدى القدرة على تحديد عيوي ومميزاتي من خلال ما أشاهده في الحياة العامة وأجهزة الإعلام	١٦
٢	٢.٦٦	٩٦	٢.٨	١	٢٧.٨	١٠	٦٩.٤	٢٥	أثق في قدراتي وإمكاناتي أيًا كانت مساوئي	١٧
١	٢.٦٩	٩٧	٢.٨	١	٢٥	٩	٧٢.٢	٢٦	أشغل أكبر عدد من الأدوار دون تردد لأتذوق النجاح والفشل	١٨
٥٠	١.٦٣	٥٩	٥٢.٨	١٩	٣٠.٦	١١	١٦.٧	٦	لا أستطيع تقييم ذاتي وما يميزني عن الآخرين	١٩

دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية

الترتيب ب	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابة						العبارات	م	
			لا		إلى حد ما		نعم				
			%	ك	%	ك	%	ك			
										إذا وجدت في جماعة	
٣٠	٢.٣٦	٨٥	١٣.٩	٥	٣٦.١	١٣	٥٠	١٨		أشجع الآخرين ليحددوا مميزاتي وعيوبي كلما كان ذلك ممكنا	٢٠
٦٠	١.٤٤	٥٢	٥٨.٣	٢١	٣٨.٩	١٤	٢.٨	١		أعاني من سرعة تشتتي وعدم تركيزي عند ظهور أي مشكلة	٢١
٢	٢.٦٦	٩٦	١٣.٩	٥	٥.٦	٢	٨٠.٦	٢٩		أضع نفسي موضع الآخرين إذا واجهتهم مشكلة	٢٢
٤٠	٢.١٩	٧٩	٢٧.٨	١٠	٢٥	٩	٤٧.٢	١٧		أحشى من نظرة الآخرين لي عند فشلي	٢٣
		٦٦٠								المجموع	

بالتعليق على نتائج الجدول السابق لمهارة إدراك الذات يتضح ما يلي:

* جاءت عبارة أشغل أكبر عدد من الأدوار دون تردد لأتذوق النجاح والفشل في الترتيب الأول بوزن مرجح ٢.٦٩%.

* جاءت عبارة لدى القدرة على تحديد عيوبي ومميزاتي متساوية مع عبارة أثق في قدراتي وإمكاناتي أيًا كانت مساوئي وأيضاً تتساوى معها عبارة أضع نفسي موضع الآخرين إذا واجهتهم مشكلة في الترتيب الثاني بوزن مرجح ٢.٦٦%.

* جاءت عبارة أشجع الآخرين ليحددوا مميزاتي وعيوبي كلما كان ذلك ممكنا في الترتيب الثالث بوزن مرجح ٢.٣٦%.

* جاءت عبارة أحشى من نظرة الآخرين لي عند فشلي في الترتيب الرابع بوزن مرجح ٢.١٩%.

* جاءت عبارة لا أستطيع تقييم ذاتي وما يميزني عن الآخرين إذا وجدت في جماعة في الترتيب الخامس بوزن مرجح ١.٦٣%.

* وأخيراً جاءت عبارة أعاني من سرعة تشتتي وعدم تركيزي عند ظهور أي مشكلة في الترتيب الأخير بوزن مرجح ١.٤٤%.

ويوضح هذا الجدول أن الأخصائيين الاجتماعيين لديهم مهارة إدراك الذات حيث أنه مشغولون أكبر عدد من الأدوار دون تردد ولديهم القدرة على تحديد عيوبهم ومميزاتهم ويقون في قدراتهم وإمكاناتهم ويضعون أنفسهم موضع الآخرين إذا واجهتهم مشكلة، ويشجعون الآخرين لتحديد مميزاتهم وعيوبهم كلما كان ذلك ممكنا.

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

ويتضح أيضا عدم قدرة الأخصائيين عينة الدراسة من تقييم ذواتهم ويعانون من سرعة التشتت وعدم التركيز عند ظهور أي مشكلة كما أنهم يخشون من نظرة الآخرين عند الفشل.

العبارات	
١٦	لدى القدرة على تحديد عيوي ومميزاتي من خلال ما أشاهده في الحياة العامة وأجهزة الإعلام
١٧	أثق في قدراتي وإمكانياتي أيا كانت مساوئي
١٨	أشغل أكبر عدد من الأدوار دون تردد لأتذوق النجاح والفشل
١٩	لا أستطيع تقييم ذاتي وما يميزني عن الآخرين إذا وجدت في جماعة
٢٠	أشجع الآخرين ليحددوا مميزاتي وعيوي كلما كان ذلك ممكنا
٢١	أعاني من سرعة تشتتي وعدم تركيزي عند ظهور أي مشكلة
٢٢	أضع نفسي موضع الآخرين إذا واجهتهم مشكلة
٢٣	أخشى من نظرة الآخرين لي عند فشلي

جدول (١١) مهارة فن التعامل مع الآخرين

الترتيب ب	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابة						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٢٠.٧٢%	٩٨	٢.٨	١	٢٢.٢	٨	٧٥	٢٧	اتصف بالمرونة عندما تعامل مع من حولي من البشر المختلفين عني في الخصائص والصفات	٢٤
٤	٢٠.٣٣%	٨٤	١١.١	٤	٤٤.٤	١٦	٤٤.٤	١٦	أتعامل مع أشخاص لا أستريح لهم ولا أراغب في التعامل معهم	٢٥
٦	١٠.٩١%	٦٩	٣٠.٦	١١	٤٧.٢	١٧	٢٢.٢	٨	أضيع الوقت والجهد في تغيير الأشخاص السلبيين	٢٦
٥	٢٠.٣٠%	٨٣	١١.١	٤	٤٧.٢	١٧	٤١.٧	١٥	ابتسم لمن أجبر على وجود علاقات اجتماعية معهم	٢٧
٣	٢٠.٧٢%	٩٨	٨.٣	٣	١١.١	٤	٨٠.٦	٢٩	كل منا لا يختار رئيسه ولا زملاؤه وجيرانه والواقع يفرض علينا أن نتعامل مع الجميع لتحقيق أهدافنا	٢٨
١	٢٠.٩١%	١٠٥	-	-	٨.٣	٣	٩١.٧	٣٣	أطور أساليب تعاملي مع الشخصيات المختلفة	٢٩
٧	١٠.٤٧%	٥٣	٦٩.٤	٢٥	١٣.٩	٥	١٦.٧	٦	لا أمتلك المهارات الإنسانية للتعامل مع	٣٠

دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية

م	العبارات	الاستجابة						الترتيب ب	المتوسط المرجح	المجموع المرجح
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
	الآخرين									
٣١	استطيع التعامل مع أي موقف اجتماعي من خلال التعامل مع النفس - الآخرين - الوقت والإمكانات	٢٩	٨٠.٦	٦	١٦.٧	١	٢.٨	٢.٧٧	١٠٠	
	المجموع								٦٩٠	

بالتعليق على نتائج الجدول السابق والذي يتعلق بمهارة فن التعامل مع الآخرين يتضح ما يلي:

- جاءت عبارة أطور أساليب تعاملي مع الشخصيات المختلفة في الترتيب الأول بوزن مرجح ٢.٩١%.
- جاءت عبارة استطيع التعامل مع أي موقف اجتماعي من خلال التعامل مع النفس - الآخرين - الوقت والإمكانات في الترتيب الثاني بوزن مرجح ٢.٧٧%.
- جاءت عبارة ابتسم لمن أجبر على وجود علاقات اجتماعية معهم في الترتيب الثالث بوزن مرجح ٢.٧٢%، يتساوى معها عبارة اتصف بالمرونة عندما أتعامل مع من حولي من البشر.
- جاءت عبارة أتعامل مع أشخاص لا أستريح لهم ولا أرغب في التعامل معهم في الترتيب الرابع بوزن مرجح ٢.٣٣%.
- جاءت عبارة ابتسم لمن أجبر على وجود علاقات اجتماعية معهم في الترتيب الخامس بوزن مرجح ٢.٣٠%.
- جاءت عبارة أضيع الوقت والجهد في تغيير الأشخاص السلبيين في الترتيب السادس بوزن مرجح ١.٩١%.
- وأخيرا جاءت عبارة لا أمتلك المهارات الإنسانية للتعامل مع الآخرين في الترتيب الأخير بوزن مرجح ١.٤٧%.

ويتضح من خلال مهارة فن التعامل مع الآخرين أن أخصائي الجماعة عينة الدراسة يدركون مهارة فن التعامل مع الآخرين فعالية الأخصائيين أجمعوا أنهم يستطيعون التعامل مع أي موقف اجتماعي كما أنهم يطورون أساليب تعاملهم مع الشخصيات المختلفة كما أنهم يتصفون بالمرونة عند التعامل مع من حولهم من البشر، وإن كان هناك قصور لاحظته الباحثة لدى عينة الدراسة في تضييع الوقت والجهد لتغيير الأشخاص السلبيين ولا يمتلكون المهارات الإنسانية للتعامل مع الآخرين وقد يرجع ذلك إلى احتياج الأخصائيين لبرامج تدريبية لتعليمهم فن التعامل مع الآخرين.

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

العبارات	
٢٤	انصف بالمرونة عندما تعامل مع من حولي من البشر المختلفين عني في الخصائص والصفات
٢٥	أتعامل مع أشخاص لا أستريح لهم ولا أرغب في التعامل معهم
٢٦	أضيع الوقت والجهد في تغيير الأشخاص السلبيين
٢٧	ابتسم لمن أجبر على وجود علاقات اجتماعية معهم
٢٨	كل منا لا يختار رئيسه ولا زملاؤه وجيرانه والواقع يفرض علينا أن نتعامل مع الجميع لتحقيق أهدافنا
٢٩	أطور أساليب تعاملي مع الشخصيات المختلفة
٣٠	لا أمتلك المهارات الإنسانية للتعامل مع الآخرين
٣١	استطيع التعامل مع أي موقف اجتماعي من خلال التعامل مع النفس - الآخرين - الوقت والإمكانات

جدول (١٢) مهارة فن التعامل مع الآخرين

الترتيب ب	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابة						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٢	%٢٠.٧٢	٩٨	-	-	٢٧.٦	١٠	٧٣.٢	٢٦	لدى القدرة على تقريب وجهات النظر بين الأطراف المتنازعة	٣٢
٣	%٢٠.٦٣	٩٥	٢.٨	١	٣٠.٦	١١	٦٦.٧	٢٤	استعد تماما للتفاوض حول أي مشكلة على مائدة المفاوضات وفي أي وقت	٣٣
٤	%٢٠.٥٥	٩٢	٢.٨	١	٣٨.٩	١٤	٥٨.٣	٢١	أتمسك بالثبات وهدوء الأعصاب عند التفاوض حتى لو أخرجني الطرف الآخر	٣٤
٦	%١٠.٢٥	٤٥	٨٣.٣	٣٠	٨.٣	٣	٨.٣	٣	استهين بالخصم الذي أتفاوض معه	٣٥
٥	%٢٠.٤٧	٨٩	٨.٣	٣	٣٦.١	١٣	٥٥.٦	٢٠	لا أتسرع في اتخاذ قرارات أثناء التفاوض وأكسب وقت للتفكير فيه	٣٦
٣	%٢٠.٦٣	٩٥	٥.٦	٢	٢٥	٩	٦٩.٤	٢٥	أسمع أكثر مما أتكلم خلال المفاوضات التمهيدية بهدوء	٣٧
١	%٢٠.٨٣	١٠٢	-	-	١٦.٨	٦	٨٣	٣٠	أحاول تحقيق المصلحة والمنفعة للأطراف المتفاوضة بتعدد طرق وأساليب الموضوعات المتفاوض بشأنها.	٣٨
٢	%٢٠.٧٢	٩٨	-	-	٢٧.٨	١٠	٧٢.٢	٢٦	أحلل بدقة قضية التفاوض وفقا للوقائع والأحداث الواقعية	٣٩
		٧١٤							المجموع	

بالتعليق على نتائج الجدول السابق والذي يرتبط بمهارة التفاوض الفعال يتضح ما يلي:

* جاءت عبارة أحاول تحقيق المصلحة والمنفعة للأطراف المتفاوضة بتعدد طرق وأساليب التفاوض في الترتيب الأول بوزن مرجح ٢٠.٨٣%.

* جاءت عبارة لدي القدرة على تقريب وجهات النظر بين الأطراف المتنازعة في الترتيب الثاني يتساوى معها عبارة أحلل بدقة قضية التفاوض وفقاً للوقائع والأحداث الواقعية بوزن مرجح ٢٠.٧٢%.

* جاءت عبارة استعد تماماً للتفاوض حول أي مشكلة على مائدة المفاوضات وفي أي وقت في الترتيب الثالث يتساوى معها عبارة اسمع أكثر مما اتكلم خلال المفاوضات التمهيدية بوزن مرجح ٢٠.٦٣%.

* جاءت عبارة أتمسك بالثبات وهدوء الأعصاب عند التفاوض حتى لو أخرجني الطرف الآخر في الترتيب الرابع بوزن مرجح ٢٠.٥٥%.

* جاءت عبارة لا أتسرع في اتخاذ قرارات أثناء التفاوض وأكسب وقت للتفكير فيه في الترتيب الخامس بوزن مرجح ٢٠.٤٧%.

* جاءت عبارة استهين بالخصم الذي أتفاوض معه في الترتيب الأخير بوزن مرجح ١٠.٢٥%.

ويتضح من خلال مهارة التفاوض الفعال أن أخصائي الجماعة عينة الدراسة يدركون مهارة التفاوض خاصة فيما يتعلق بتحقيق المصلحة والمنفعة للأطراف المتفاوضة وتقريب وجهات النظر بين الأطراف المتنازعة ويحللون بدقة قضية التفاوض كما أنهم يسمعون أكثر مما يتكلمون في المفاوضات التمهيدية وقد يرجع ذلك إلى أن غالبية عينة الدراسة يعملون في مراكز الشباب مدة لا تقل عن ٨ سنوات بينما لاحظت الباحثة أن هناك قصور في التمسك بالهدوء والثبات عند التفاوض وعدم التسرع في اتخاذ قرارات أثناء التفاوض والاستهانة بالخصم الذي يتم التفاوض معه.

وقد يرجع ذلك إلى أن هناك نقص في مهارة التفاوض كأحد مهارات الاتصال الاجتماعي مما يؤثر

على أداءه لدوره المهني

العبارات	
لدى القدرة على تقريب وجهات النظر بين الأطراف المتنازعة	٣٢
استعد تماماً للتفاوض حول أي مشكلة على مائدة المفاوضات وفي أي وقت	٣٣
أتمسك بالثبات وهدوء الأعصاب عند التفاوض حتى لو أخرجني الطرف الآخر	٣٤
استهين بالخصم الذي أتفاوض معه	٣٥
لا أتسرع في اتخاذ قرارات أثناء التفاوض وأكسب وقت للتفكير فيه	٣٦

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

العبارات	
أسمع أكثر مما أتكلم خلال المفاوضات التمهيدية بحدوء	٣٧
أحاول تحقيق المصلحة والمنفعة للأطراف المتفاوضة بتعدد طرق وأساليب الموضوعات المتفاوض بشأنها.	٣٨
أحلل بدقة قضية التفاوض وفقا للوقائع والأحداث الواقعية	٣٩

جدول (١٣) العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي

م	متغيرات العلاقة	مستوى الدلالة (Sig)	الدلالة
١	العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارات الإنصات	٠.٥٨٥	غير دال
٢	العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارة التحدث والإقناع	٠.٣١٣	غير دال
٣	العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارة إدراك الذات	٠.٢٢٧	غير دال
٤	العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارة فن التعامل مع الآخرين	٠.٩٤١	غير دال
٥	العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارة التفاوض في الاتصال	٠.٢٠٥	غير دال
٦	العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي	٠.٥٢٢	غير دال

بالتعليق على الجدول السابق يتضح أن هناك علاقة بين السن وإجادة الأخصائي الجماعة لكل من مهارة الإنصات، التحدث والإقناع، مهارة إدراك الذات، فن التعامل مع الآخرين ومهارة التفاوض ولكنها غير دالة مما يؤكد أن العلاقة بين السن وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي غير دالة ويرجع ذلك إلى سن الأخصائيين عينة الدراسة الذي يتراوح بين ٢٥ - ٥٥ سنة.

جدول (١٤) العلاقة بين النوع وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي

م	متغيرات العلاقة	مستوى الدلالة (Sig)	الدلالة
١	العلاقة بين النوع وإجادة الأخصائي لمهارات الإنصات	٠.٤١٨	غير دال
٢	العلاقة بين النوع وإجادة الأخصائي لمهارة التحدث والإقناع	٠.٦٩٠	غير دال
٣	العلاقة بين النوع وإجادة الأخصائي لمهارة إدراك الذات	٠.٧٨١	غير دال
٤	العلاقة بين النوع وإجادة الأخصائي لمهارة فن التعامل مع الآخرين	٠.٥٢٢	غير دال
٥	العلاقة بين النوع وإجادة الأخصائي لمهارة التفاوض في الاتصال	٠.١٢٧	غير دال
٦	العلاقة بين النوع وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي	٠.١٢١	غير دال

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة بين النوع وإجادة الأخصائيين الجماعة عينة الدراسة لمهارات الاتصال الاجتماعي ولكنها غير دالة ويرجع ذلك إلى عدم وجود فروق معنوية بين الذكور والإناث في اكتسابهم لمهارات الاتصال الاجتماعي.

جدول (١٥) العلاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي

م	متغيرات العلاقة	مستوى الدلالة (Sig)	الدلالة
١	العلاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارات الإنصات	٠.٥٨٥	غير دال
٢	العلاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارة التحدث والإقناع	٠.٣١٣	غير دال
٣	العلاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارة إدراك الذات	٠.٢٢٧	غير دال
٤	العلاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارة فن التعامل مع الآخرين	٠.٩٤١	غير دال
٥	العلاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارة التفاوض في الاتصال	٠.٢٠٥	غير دال
٦	العلاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي	٠.٥٢٢	غير دال

بالتعليق على الجدول السابق يتضح أنه توجد علاقة بين المؤهل العلمي وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي ولكنها غير دالة ويرجع ذلك إلى أن المؤهل العلمي للأخصائيين عينة الدراسة هو بكالوريوس الخدمة الاجتماعية.

جدول (١٦) العلاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي

م	متغيرات العلاقة	مستوى الدلالة (Sig)	الدلالة
١	العلاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارات الإنصات	٠.٨٤٢	غير دال
٢	العلاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارة التحدث والإقناع	٠.١٠٧	غير دال
٣	العلاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارة إدراك الذات	٠.٥١٢	غير دال
٤	العلاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارة فن التعامل مع الآخرين	٠.٥٦٧	غير دال
٥	العلاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارة التفاوض في الاتصال	٠.٥٧١	غير دال
٦	العلاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي	٠.٨٣٠	غير دال

بالتعليق على نتائج الجدول السابق نجد أنه توجد علاقة بين مدة العمل بالمركز وإجادة الأخصائي لمهارات الاتصال الاجتماعي ولكنها علاقة غير دالة ويرجع ذلك إلى أن مدة العمل بمراكز الشباب تتراوح من سنة إلى ٨ سنوات فأكثر.

(**) دال عند مستوى معنوية ٠.٠١

(*) دال عند مستوى معنوية ٠.٠٥

(-) غير دال

التوصيات

توصي الباحثة بما يلي:

- ١- الاهتمام بإعداد الأخصائي الاجتماعي المتخصص للعمل في مراكز الشباب.
- ٢- ضرورة الاهتمام بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة وتطبيق مهارات الاتصال الاجتماعي التي تحتاجها عملية الممارسة.
- ٣- الاهتمام بإعداد برامج لمهارات الاتصال الاجتماعي وعرض نماذج للممارسة بالاعتماد على استخدام وسائل التعبير في البرنامج خاصة لعب الدور وتكنيك الجماعة الاسمية حتى يمكن الاستفادة منها.

مراجع الدراسة:

- ١- نبيل إبراهيم وآخرون: الاتصال في مهنة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠١، ص ١٤٥.
- ٢- محمد محمود مهدي: الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٥، ص ٢١.
- ٣- حسين حسن سليمان وآخرون: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥، ص ١٩٦.
- ٤- إبراهيم بيومي مرعى وآخرون: الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات، ١٩٩٠، ص ٤٦.
- ٥- حسين حسن سليمان وآخرون: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، مرجع سبق ذكره، ص ١٩٨.

6- carley H. Dodd: Dynamics of intercultural communication. Brown& Benchmark publishers, 2001, p.8.

٩- محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مؤسسة يوم المستشفيات، ١٩٨٢، ص ١٣٨.

٨- نبيل إبراهيم وآخرون: الاتصال من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٢، ص ٢٢٣.

9- Lawrence R. Frey: new directions in Group communication, U.S.A, Sage publications, 2002, p.4.

١٠- محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٨٨.

١١- ممدوح محمد دسوقي: دراسات لمهارات خدمة الفرد الجماعية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٢- السيد عبد المعطي، سلوى عثمان، ممارسة الخدمة الاجتماعية في المؤسسة الطبية من منظور تكاملي لفريق العمل الطبي، المؤتمر العلمي الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ١٩٩١.

١٣- نبيل إبراهيم: قياس الأداء الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الشباب، القاهرة، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ١٩٩٣.

١٤- إيمان أبو ربه: العلاقة بين البرامج التدريبية التنشيطية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات العلاجية وزيادة أدائهم المهني، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ١٩٩٧.

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

١٥- فضل محمد أحمد: نحو برنامج تدريبي لرفع كفاءة القيادات المهنية في مراكز الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٠.

١٦- محمد بهجت كشك: الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٥، ص ١٦٢.

١٧- محمد محمود مهدي: الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٢٧.

18- Armando Morales and Badford: social work a profession of many faces, Allen and bacon, Inc. U.S.A.,1997, p, 114.

١٩- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر، ٢٠٠٤، ص ٢٤.

٢٠- السيد عبد الحميد عطية، محمد المهدي: الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣، ص ١٢٥.

٢١- عبد الغني حسن هلال: مهارات الإنصات الفعال "فن الاستماع والحديث"، القاهرة، الأهرام، ١٩٩٦، ص ٣٤.

٢٢- عبد الكريم العفيفي: الاتصال في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٦، ص ٣٤١ - ٣٤٣.

٢٣- هالة منصور: الاتصال الفعال "مفاهيمه وأساليبه ومهاراته"، الإسكندرية، المكتب الجامعي، ٢٠٠٠، ص ١٩٤.

٢٤- السيد عبد الحميد عطية، محمد المهدي: الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٢٩.

- ٢٥- السيد عبد الحميد عطية، محمد المهدي: المرجع السابق، ص ١٣٠.
- ٢٦- محمد المهدي: الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٦٨ - ٦٩.
- ٢٧- السيد عبد الحميد عطية، محمد المهدي: الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٣٣.
- ٢٨- السيد عبد الحميد عطية، محمد المهدي: المرجع السابق، ص ١٣٣ - ١٣٩.
- ٢٩- نصيف فهمي منقريوس: أساسيات طريقة خدمة الجماعة، القاهرة، مكتب زهراء الشرق، ٢٠٠٤، ص ١٦٦ - ١٦٧.
- ٣٠- كرم محمد الجندي وآخرون: طريقة العمل مع الجماعات، العمليات المهنية ومجالات الممارسة، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، ٢٠٠٣، ص ٣٣.
- ٣١- النظام الأساسي لمراكز الشباب والمدن، وزارة الشباب، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ١٩٨٧، ص ٥٦.
- ٣٢- المجلس الأعلى للشباب والرياضية، مركز المعلومات والتوثيق، الخطة التنفيذية لرعاية النشء والشباب والرياضة، القاهرة، ١٩٩٠ - ٢٠٠٠، ص ١٨.
- ٣٣- نصيف فهمي منقريوس: أساسيات طريقة خدمة الجماعة، مرجع سبق ذكره، ص ٢٤٤.
- ٣٤- نصيف فهمي منقريوس: المرجع السابق، ص ٢٦٢.
- ٣٥- هيام شاكر خليل "دراسة لمعوقات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات والآثار المترتبة على ذلك في مراكز الشباب بمحافظة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٧.

هذه البيانات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

استمارة استبيان حول مهارات الاتصال الاجتماعي للأخصائي الاجتماعي بمراكز الشباب

تم تصميم هذه الاستمارة وفق مهارات الاتصال الاجتماعي وهي:

١- مهارة الإنصات.

٢- مهارة التحدث والإقناع.

٣- مهارة إدراك الذات.

٤- مهارة فن التعامل مع الآخرين.

٥- مهارة التفاوض في الاتصال.

وتم صياغة عبارات تحت كل بعد، والمطلوب إبداء رأيك ووضع علامة (√) حول العبارة التي ترى أنها تنطبق على شخصيتك المهنية في ضوء الرتب الموضحة أمام كل عبارة (موافق)، (أحياناً)، (لا)، والمطلوب وضع العلامة أمام خانة واحدة فقط في جميع العبارات.

ولسيادتكم جزيل الشكر،،،

الباحثة

أولاً: البيانات الأولية:

١- الاسم:

٢- النوع:

(ب) أنثى ()

(أ) ذكر ()

السن:

٥٥ - ٤٥ :

٤٥ - ٣٥ :

٣٥ - ٢٥ :

٣- المؤهل العلمي:

(أ) بكالوريوس خدمة اجتماعية ()

(ب) دبلوم خدمة اجتماعية ()

٤- مدة العمل بالمركز:

(أ) من سنة إلى ٣ سنوات ()

(ب) من ٣ - ٦ سنوات ()

(ج) من ٦ - أقل من ٨ سنوات ()

(د) من ٨ فأكثر ()

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

ثانيا: مهارات الاتصال الاجتماعي

المهارة الأولى: مهارة الإنصات

م	العبارات	موافق	أحيانا	لا
١	أركز باهتمام عند استماعي لمشكلات أعضاء الجماعة			
٢	أحدد أهدافي من استماعي لأعضاء المركز			
٣	لا أنصت إلى كل الحديث من عضو المركز			
٤	أغلق آذاني إذا كان حديث المتكلم لا يهمني			
٥	أتحفز للنقد عندما تكون هناك كلمات تستفزني			
٦	استماعي للآخرين عملية أخلاقية وإنسانية عالية القيمة			
٧	إنصاتي يكتسب حيوية وفاعلية حين أضع نفسي موضع المتكلم			

المهارة الثانية: مهارة التحدث والإقناع

م	العبارات	موافق	أحيانا	لا
٨	كثيرا ما استخدم الحكم والأمثال الشعبية للدلالة على حديثي			
٩	أحدد الكلمات التي أصف بها الآخرين			
١٠	ابتعد تماما عن الموضوعية في إصدار الأحكام على المواقف المختلفة			
١١	لا استوعب جيدا تأثير الكلمات المتداولة بالخبرة الشخصية للمتحدث			
١٢	أحاول أن أكون دائما منطقيًا ومتوازنًا أثناء حوالي مع الآخرين			

دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية

م	العبارات	موافق	أحيانا	لا
١٣	أحدث بلغة مفهومة وواضحة ومناسبة لمستعمي			
١٤	لدى القدرة على التعبير آرائي بمرونة ودون تحيز			
١٥	لا تتوافر لدى ذخيرة من الألفاظ والمعاني كمتحدث			

المهارة الثالثة: مهارة إدراك الذات:

م	العبارات	موافق	أحيانا	لا
١٦	لدى القدرة على تحديد عيوي ومميزاتي من خلال ما أشاهده في الحياة العامة وأجهزة الإعلام			
١٧	أثق في قدراتي وإمكانياتي أيا كانت مساوئي			
١٨	أشغل أكبر عدد من الأدوار دون تردد لأنذوق النجاح والفشل			
١٩	لا أستطيع تقييم ذاتي وما يميزني عن الآخرين إذا وجدت في جماعة			
٢٠	أشجع الآخرين ليحددوا مميزاتي وعيوي كلما كان ذلك ممكنا			
٢١	أعاني من سرعة تشتتي وعدم تركيزي عند ظهور أي مشكلة			
٢٢	أضع نفسي موضع الآخرين إذا واجهتهم مشكلة			
٢٣	أحشى من نظرة الآخرين لي عند فشلي			

دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي

المهارة الرابعة: فن التعامل مع الآخرين:

م	العبارات	موافق	أحيانا	لا
٢٤	اتصف بالمرونة عندما اتعامل مع من حولي من البشر المختلفين عني في الخصائص والصفات			
٢٥	أتعامل مع أشخاص لا أستريح لهم ولا أرغب في التعامل معهم			
٢٦	أضيع الوقت والجهد في تغيير الأشخاص السلبيين			
٢٧	ابتسم لمن أجبر على وجود علاقات اجتماعية معهم			
٢٨	كل منا لا يختار رئيسه ولا زملاؤه وحيوانه والواقع يفرض علينا أن نتعامل مع الجميع لتحقيق أهدافنا			
٢٩	أطور أساليب تعاملي مع الشخصيات المختلفة			
٣٠	لا أمتلك المهارات الإنسانية للتعامل مع الآخرين			
٣١	استطيع التعامل مع أي موقف اجتماعي من خلال التعامل مع النفس - الآخرين - الوقت والإمكانات			

المهارة الخامسة: مهارة التفاوض الفعال:

م	العبارات	موافق	أحيانا	لا
٣٢	لدي القدرة على تقرب وجهات النظر بين الأطراف المتنازعة			
٣٣	استعد تماما للتفاوض حول أي مشكلة على مائدة المفاوضات وفي أي وقت			
٣٤	أتمسك بالثبات وهدوء الأعصاب عند التفاوض حتى لو أخرجني الطرف الآخر			
٣٥	استهين بالخصم الذي أتفاوض معه			
٣٦	لا أتسرع في اتخاذ قرارات أثناء التفاوض وأكسب وقت للتفكير فيه			
٣٧	أسمع أكثر مما أتكلم خلال المفاوضات التمهيدية بحدوء			
٣٨	أحاول تحقيق المصلحة والمنفعة للأطراف المتفاوضة بتعدد طرق وأساليب الموضوعات المتفاوض بشأنها.			
٣٩	أحلل بدقة قضية التفاوض وفقا للوقائع والأحداث الواقعية			