



الكفاءات الاجتماعية كأحد الدعائم المهمة في الوسط المهني

The social competencies as one of the important props

in the professional milieu

حورية بوحنة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
(الجزائر)

bouhana2009@gmail.com

حيواني كريم

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
(الجزائر)

hiouani.karima@univ-oeb.dz

المعلومات المقال	الملخص:
تاريخ الارسال: 28 اوت 2021 تاريخ القبول: 29 سبتمبر 2021 الكلمات المفتاحية: ✓ الكفاءات الاجتماعية ✓ الدعائم ✓ الوسط المهني	تهدف الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أهمية الكفاءات الاجتماعية في الوسط المهني، الذي يعد الوسط الأساسي الذي تقوم عليه مختلف التفاعلات الاجتماعية، التي يتفاعل فيها الموظف مع عمله وما يحيط به، إذ يتوجب على الموظف التمتع بدرجة عالية من الكفاءة الاجتماعية للقيام بالدور المنوط له بفاعلية و للتمكن من التواصل وإقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين. الأمر الذي يساعده على الاندماج الاجتماعي وتحقيق التوافق النفسي والمهني، وعليه سنحاول من خلال دراستنا التطرق إلى ماهية الكفاءات الاجتماعية والتعرف على أبعادها ومكوناتها وصولا إلى إبراز أهمية الدور الذي تلعبه الكفاءات الاجتماعية في الوسط المهني.
Article info	Abstract :
Received 28 August 2021 Accepted 29 September 2021 Keywords: ✓ Social Competencies ✓ Props ✓ Professional environmen	The current study aims to shed light on the importance of social competencies in the professional milieu, Which is the basic sector on which various social interactions are based, In which the employee interacts with his work and its surroundings, The employee must have a high degree of social competence to effectively carry out the role entrusted to him and to be able to communicate and establish successful social relationships with others. This helps him to integrate socially and achieve psychological and professional compatibility, Accordingly, we will try, through our study, to address the nature of social competencies and to identify their dimensions and components, and to highlight the importance of the role played by social competencies in the professional environmen.

1. مقدمة:

تعتبر الكفاءات الاجتماعية من المراكز الهامة التي تقوم عليها التفاعلات الاجتماعية في مختلف مناحي الحياة، ومن العوامل الأساسية والمهمة للأفراد والمجتمعات، وذلك لدورها الكبير في تحديد طبيعة التفاعلات اليومية للإنسان مع المحيطين به، والتي تعتبر دليلاً على النضج الاجتماعي لديه، وفي حالة توفرها عنده فإنه يشعر بالتوافق النفسي والاجتماعي والسعادة في حياته سواء كانت الشخصية أو الاجتماعية أو المهنية، حيث أن الإنسان في تفاعلاته مع الآخرين بحاجة إلى أن يكون لديه النمو الاجتماعي السليم الذي يؤهله إلى التفاعل مع المحيطين.

وعليه فإن الاستخدام الأمثل لهذا النوع من الكفاءات في المجال المهني أصبح يمثل أحد الدعامات الهامة التي تساهم في زيادة الانسجام والتماسك بين العاملين ضمن مجموعات العمل، حيث إنها تلعب دوراً حيوياً في توحيد جهود العاملين من أجل حل المشكلات الداخلية والخارجية التي تواجههم وتفايديا لحدوث الصراعات، إذ تعد عنصراً أساسياً في التغلب على أي صراع محتمل بين العاملين، من خلال تعزيز التنسيق والتعاون فيما بينهم، وذلك بوجود قنوات اتصال تسمح بنقل المعلومات وتبادل الأفكار والخبرات بيسر وسهولة.

فتتوفر هذه الكفاءات يستطيع مدير المنظمة التعامل بنجاح مع الآخرين ويجذبهم إليه، ويجعلهم يتعاونون معه ويخلصون في العمل ويزيدون من قدرتهم على الإنتاج والعطاء، فالكفاءات الاجتماعية الجيدة تجعل الفرد يحترم الآخرين، ويتقبل شخصيتهم واختلافهم وتندفعه للعمل بحماس وتحقق له الرضا والاحترام المتبادل.

لهذا أصبح من الضروري توفر هذه الكفاءات في كل المنظمات وعلى كل المستويات، فالمنظمة لا تستطيع أن تعمل بنجاح وأن تحقق أهدافها بكفاءة وفعالية دون تفاعل متواصل بين الأفراد والجماعات المختلفة، وذلك من خلال علاقات اجتماعية سليمة تعتمد على التنسيق المستمر

والتفاعل بين جماعات العمل، بالإضافة إلى تدريب العاملين على القيادة وتحمل المسؤولية وتعاونهم ومشاركتهم في تحقيق أهداف المنظمة. ونظراً لأهمية موضوع الكفاءات الاجتماعية جاءت هذه الدراسة للتسليط الضوء على هذا النوع من الكفاءات وتوضيح دورها في الوسط المهني من خلال بعض المتغيرات.

2. مفهوم الكفاءة:

من أجل إعطاء تعريف صحيح لمفهوم الكفاءة كان من الضروري التعرّيج على التعريف الغوي والاصطلاحي من أجل ضبط المفهوم جيداً.

1.2 تعريف الكفاءة لغة:

ورد في لسان العرب للعلامة ابن منظور "كافأه على الشيء مكافأة وكفاء: جازاه. والكفء: النظير، وكذلك الكفاء والكفوء، والمصدر الكفاءة. تقول لا كفاءة له، بالكسر، وهو في الأصل مثدر، أي لا نظير له، والكفاء: النظير والمساواة، ومنه الكفاءة للعمل: القدرة عليه وحسن تصرفه، ولفظ الكفاءة Competence ذات أصل لاتيني وقد ظهر سنة 1968 م في اللغات الأوروبية بمعان مختلفة، أنها مشتقة من اللاتينية القانونية Competetia وتعني العلاقة الصحيحة Rapport Just وهي قريبة من الإمكانية والاستعداد Aptitude (قلي، 2009، ص: 36).

2.2 تعريف الكفاءة اصطلاحاً:

ظهر مصطلح الكفاءة كثيراً في الدراسات والبحوث العربية في أواخر القرن العشرين، وقد جاء في معجم علوم التربية بأن الكفاءة هي: "جملة الإمكانيات التي تمكن الفرد من بلوغ درجة من النجاح في التعلم أو في أداء مهام مختلفة" (مشرقي، 2002، ص: 43).

عرفها معجم العربية الكلاسيكية والمعاصرة بأنها: "حالة يكون بها الشيء مساوياً لشيء آخر". (رضا، 2006، ص: 1329)

وحسب مكتب التربية العربي لدول الخليج (1989) فالكفاءة هي: "القدرة على القيام بالأعمال التي تتطلبها

مهمة من المهام، أو هي القدرة على ممارسة الأعمال التي تتطلبها وظيفة من الوظائف. (الخياط وذياب، 1996، ص: 30).

ويعرفها (فليب بيرنود)، على أنها: "القدرة على الفعل الناجح، في مجابهة عائلة من الوضعيات التي تتطلب القدرة على تجنيد مجموعة من الموارد الضرورية ووظيفتها، مع وعي بنتائج هذا الفعل قصد تحديد المشاكل المجابهة، وبلوغ الحل في الوقت المحدد" (Perrenoud, 1999, P: 16)

يرى محمد صالح المثلوي (2002) بأنها: "عبارة عن مكتسب شامل يدمج القدرات الفكرية ومهارات حركية ومواقف ثقافية واجتماعية تمكن المتعلم من حل وضعيات إشكالية في الحياة اليومية" (مثلوي، 2002، ص: 42).

كما يعرفها لورانس وآخرون بأن الكفاءة عبارة عن: "سلوك نهائي نتيجة تضافر وتناسق مجموعة من المعارف قصد فهم الوضعية والسعي إلى حلها بوعي تام أو جزئي بالنتائج". (Jonneat; 2003, P: 16)

ويضيف بيار جيليت (Pierre Gillet) أن الكفاءة: "نظام للمعلومات والتصورات والعمليات العقلية المنظمة في خطط إجرائية تسمح بتشخيص نشاط أو مشكل و حله بفعالية في مجموعة من المواقف" (بوكمة، 2008، ص: 25).

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا وجود اختلاف بين الباحثين في التحديد المفاهيمي للكفاءة ويرجع ذلك إلى أن كل باحث ينظر إلى الكفاءة من زاويته الخاصة ووفق ما يناسب بحثه والهدف منه.

3. مفهوم الكفاءة الاجتماعية:

بالرجوع إلى التراث النفسي في مجال الكفاءات الاجتماعية نجد أنه من الصعوبة تحديد مفهوم الكفاءات الاجتماعية بدرجة كبيرة من الوضوح والدقة، وذلك نظرا لما قدمه العلماء والباحثين ومن نماذج تتضمن مفاهيم متعددة شأنها في ذلك شأن مفاهيم عدة في مجالات علم النفس، ويعود ذلك إلى اختلاف الكفاءات الاجتماعية المطلوبة باختلاف الموقف وما يحدث فيه من تفاعلات و

إدراك الفرد لذلك الموقف وطريقة أدائه و استجابته، مما يتطلب مستوى معيناً من التنظيم العقلي والانفعالي والمعرفي والدافعي. وسنحاول عرض هذه التعريفات بنوع من الإيجاز.

فقد عرفها (جراهم)، (Craham)، (1986) بأنها: "القدرة على التفاعل بنجاح وفاعلية مع الآخرين، بالشكل الذي يسير تحقيق التوافق مع البيئة، ويساعد على إنجاز الأهداف الشخصية والمهنية، وذلك من خلال تكوين علاقات إيجابية لها طابع استمراري تمكن الفرد من التأثير في الآخرين". (أبو حمادة، 2011، ص: 269)

أما ويندي (Wendy.S)، (1990) فتري أن الكفاءة الاجتماعية تعني: "إجادة مهارات اجتماعية تسهل وتيسر التفاعل الاجتماعي، وفهم عواطف الفرد وعواطف الآخرين وإدراكها، ومعرفة المفاهيم الدقيقة لموقف معين لتنتمكن من التفسير الصحيح للسلوكيات الاجتماعية والاستجابات الملائمة لها، وفهم الأحداث الشخصية والتنبؤ بها".

في حين عرفها عبد الحميد جابر وكفاني علاء الدين، (1993) بأنها: ذلك البعد الوجداني الذي يتجسد في التعاطف والتواصل مع الآخرين والفهم المتبادل للمشاعر الوجدانية، وتكوين العلاقات الشخصية المرضية معهم، بحيث يكون الفرد مستمعا جيدا لهم، قادرا على التعرف على اهتماماتهم، وتقدير مشاعرهم وتفهمها".

و يضيف والش و بيرمان (Welsh & Bier Man)، (2003) بأن الكفاءة الاجتماعية هي: "المهارات الاجتماعية والوجدانية والمعرفية والسلوكيات التي يحتاج الأفراد إليها من أجل تكيفهم الاجتماعي الناجح".

و الكفاءة الاجتماعية كما وردت في موسوعة التربية هي: "القدرة على التفاعل بصورة متكيفة مع المجتمع، وهذا التعريف مرادف لمفهوم النضج الاجتماعي Social Maturity". (أبو حمادة، 2011، ص: 270)

ومن خلال ماسبق نعرف الكفاءة الاجتماعية على

أنها: قدرة الفرد على التعامل و التفاعل مع بيئته الخارجية وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية .

4. علاقة الكفاءات الاجتماعية ببعض المفاهيم الأخرى:

يخلط الكثير من الباحثين - خاصة غير المتخصصين - في الكثير من المصطلحات القريبة من الكفاءات الاجتماعية على غرار المهارة الاجتماعية، الذكاء الاجتماعي، المهارات التوكيدية، تبادل العلاقات الشخصية ولتداخل هذه المفاهيم إرتينا لتوضيح بعض هذه الفروق.

1.4. المهارة الاجتماعية Social Skill:

يعرف صالح التركي، المهارة الاجتماعية على أنها: "مجموعة من السلوكيات التي يستخدمها الفرد في تفاعلاته مع الآخرين وعادة ما تكون مكتسبة. (التركي، 2001، ص104) و يرى أغلب الباحثين أن المهارات الاجتماعية جزء من بناء واسع يطلق عليه الكفاءة الاجتماعية فالكفاءة الاجتماعية هي: "نموذج نسقي مكون من مجموعة من المعارف و المهارات المركبة و الأنماط السلوكية (عبد الكريم، 1990، ص3) . وحسب هذا الطرح فإن الكفاءة أشمل وأعم من المهارة، وخاصة عندما ينظر إليها في شكلها الظاهر.

وحسب Mcfall, Richard يوجد منحى آخر للمهارات الاجتماعية بوصفها حكما تقييميا، فهي قدرات محددة تمكن الفرد من القيام بأداء وظائف ومهام بكفاءة. (Richard, 1982, P: 23)

وبهذا التصور فإن الكفاءة الاجتماعية تعبر عن مدى جودة أداء السلوك الاجتماعي للفرد من مواقف وظروف اجتماعية محددة، فنقول عن سلوك الفرد الماهر اجتماعيا إذا كانت كفاءته الاجتماعية مرتفعة.

2.4. المهارات التوكيدية Assertiveness Skills:

اهتمت العديد من الدراسات بتنمية المهارات التوكيدية، باعتبارها محورا أساسيا في الكفاءات الاجتماعية،

بل وذهب البعض منهم إلى اعتبارها كمرادف للمهارة الاجتماعية (سيد عبد الله ، 2002، ص:348).

في مقابل ذلك يرى شوقي فرج، أن التصور الأكثر قبولا للمهارات التوكيدية هي أنها جزء من المهارات الاجتماعية. (فرج، 2003، ص:53).

أما خليفة محمد، فقد عرفها على أنها: " قدرة الفرد و تمكنه من الدفاع عن نفسه وعن حقوقه والتعبير عن مشاعره و آرائه بطريقة تلقائية وملائمة اجتماعيا بشرط إحترام الآخرين". (خليفة، 2006، ص:13).

3.4. الذكاء الاجتماعي Social intelligence:

يرتبط الذكاء الاجتماعي بالتوافق الاجتماعي ويتجسد في قدرة الفرد على فهم مشاعر و أفكار الآخرين وتدبر أحوال الناس، والتعامل مع البيئة بنجاح و الاستجابة بطريقة ذكية والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية والمواقف الإنسانية والمواقف الاجتماعية (المغازي، 2004، ص:2).

يتفق أغلب الباحثين على أن الكفاءة الاجتماعية و الذكاء الاجتماعي مفهومان مترادفان، فالكفاءات الاجتماعية ما هي إلا مكون من مكونات الذكاء الاجتماعي.

4.4. العلاقات الاجتماعية Social Relations:

تهدف العلاقات الاجتماعية إلى تحقيق الشعور بالأمن و الانتماء و الارتباط بالآخرين، ومساعدة الأفراد على الاندماج في الجماعة و التكيف معها، و أن نجاح أو فشل العلاقات المتبادلة بين الأشخاص يتعلق بجانب كبير بالكفاءات الاجتماعية (جولمان، 2000، ص:165).

وعليه فإن الكفاءات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية مفهومان متكاملان لا يظهر أحدهما إلا بظهور الآخر.

5. خصائص الكفاءات الاجتماعية :

من خلال التعاريف السابقة يمكن تلخيص أهم خصائص الكفاءات الاجتماعية، وهي على النحو التالي:

- تكتسب الكفاءات الاجتماعية من خلال التعلم.

اجتماعية وصدقات مع الآخرين (خطاب، 2012، ص:155).

- التفاعل الاجتماعي Social Interaction:

إن التفاعل الاجتماعي هو قدرة الفرد على التعبير عن الذات و التواصل الشخصي مع الآخرين وجها لوجه و الاندماج معهم في الأنشطة المختلفة و إقامة علاقات صداقة دائمة يسودها الود و الثقة المتبادلة، كما أنه الاقبال الاجتماعي على الآخرين و التعاون معهم في الأنشطة الجماعية، و الاهتمام بهم و الشعور بالسعادة لوجوده مع الآخرين أو وجوده معهم، و التوصل معهم بما يسمح بإقامة علاقات اجتماعية وصدقات جيدة مع الآخرين من خلال التعبير عن مشاعره و انفعالاته تجاههم، وضبط هذه الانفعالات بما يناسب الموقف. (خطاب، 2012، ص:116).

وبذل جهد كبير في المحافظة على هذه الصداقات. ويمكن اعتبار التفاعل الاجتماعي أنه عملية مشاركة بين الأفراد مع بعضهم البعض من خلال مواقف الحياة اليومية تفيد في إقامة علاقات مع الآخرين في المحيط الجامعي وتشمل المهارة في التعبير عن الذات و الاتصال بالآخرين و مشاركتهم في الأنشطة الاجتماعية وإقامة حوار و صداقة معهم.

- الإقبال الاجتماعي على الآخرين:

يعتبر الإقبال الاجتماعي على الآخرين على أنه تحرك الفرد نحو الآخرين و الإقبال عليهم و التعاون معهم في الأنشطة الجماعية و المشاركة معهم في الأنشطة لإنجازها و التواجد وسطهم مما يؤدي إلى زيادة التفاعل معهم. (خطاب، 2012، ص:155)

- الاهتمام الاجتماعي Social Interest:

يعتبر الاهتمام الاجتماعي بأنه شعور الفرد بالسعادة لوجوده مع الآخرين و اهتمامه بهم أو وجود الآخرين معه و اهتمامهم به حيث يعمل جاهدا على أن يكون محور اهتمامهم من خلال مشاركتهم انفعاليا فيزداد التفاعل. (خطاب، 2012، ص:155)

- تتضمن الكفاءات الاجتماعية مكونات لفظية و غير لفظية.

- الكفاءات الاجتماعية تفاعلية بطبيعتها وتستلزم استجابات فعالة و مناسبة.

- تتأثر الكفاءات الاجتماعية بخصائص الأفراد الموجودين فالموقف الاجتماعي كالعمر، النوع، المكانة الاجتماعية للفرد وهو ما يؤثر على الأداء الاجتماعي للفرد.

- يمكن تحديد مواطن القصور في الأداء الاجتماعي.

- تزيد الكفاءات الاجتماعية في التعزيز الاجتماعي.

(زيتون، 2005، ص:79)

إن كل هذه الخصائص تعطي للكفاءات الاجتماعية أهمية في تحقيق التوازن النفسي للفرد عن طريق التوافق الاجتماعي، فهي تسمح له بالتعامل مع الجماعات المختلفة داخل المجتمع تعاملًا يعود عليه بالنفع وعلى المجموعة التي ينتمي إليها، كونه في حاجة إلى جماعة تقبله و يشعر بالانتماء إليها، و يتفق مع أعضائها في قيمهم و اتجاهاتهم (كردي، 2010، ص: 222-223).

6. أبعاد الكفاءات الاجتماعية:

للكفاءات الاجتماعية مجموعة من الأسس و الأبعاد وفي ما يلي أهم أبعاد الكفاءات الاجتماعية:

- التواصل الاجتماعي Social Communication:

يقصد بالتواصل الاجتماعي قدرة الفرد على التعبير عن الأفعال، و الدخول في حوار متبادل أو مناقشة مما يساعد على نقل المعلومات من و إلى الآخرين، بالإضافة إلى قدرته على إقامة علاقات اجتماعية وصدقات جيدة مع الآخرين من خلال التعبير عن مشاعره و انفعالاته تجاههم عن طريق تعبيرات الوجه وخصائص الصوت و إيماءات الجسم وضبط هذه الانفعالات بما يتناسب مع الموقف، بالإضافة إلى استقبال مشاعرهم و انفعالاتهم وتفسيرها، وبذل جهد كبير في المحافظة على هذه الصداقات من خلال حسن التعامل معهم مما يزيد التفاعل الاجتماعي و إقامة علاقات

- التوافق الاجتماعي Social Adjustment:

يعد التوافق الاجتماعي تقدير الفرد لذاته تقديرا واقعيا وتكوين فكرة حسنة عن نفسه، لتحقيق الاتزان و الانسجام في علاقاته الاجتماعية المختلفة، اشباعا لحاجاته النفسية و الاجتماعية، عن طريق مساهمة المعايير و القيم قواعد الضبط الاجتماعي التي يفرضها عليه المجتمع من أعراف و تقاليد مختلفة برضا و سعادة. (محمد سالم، 1989، ص:35)

7. أهمية الكفاءات الاجتماعية :

لقد توصل علماء النفس إلى أن النقص في الكفاءات الاجتماعية يسهم في حدوث الخجل والقلق الاجتماعي في حين أن التزود بها يؤدي إلى ضبط السلوك عند التفاعل الاجتماعي فالكفاءة الاجتماعية بصورة عامة لها أثر كبير و فعال في إدارة المواقف الاجتماعية كما أن الفرد الذي ليس لديه كفاءة اجتماعية يكون أقل ميلا للانسحاب من المواقف الاجتماعية وبالتالي يكون أكثر ميلا للشعور بالوحدة والانعزالية. (عبد الإمام، 1996، ص:16-17) وعليه يمكن تحديد أهمية اكتساب الكفاءات الاجتماعية في الجوانب التالية:

- تعد عاملا مهما في تحقيق التكيف الاجتماعي داخل الجماعات التي ينتمون إليها الأفراد وكذلك المجتمع.
- تفيد المهارات الاجتماعية الأفراد في التغلب على مشكلاتهم وتوجيه تفاعلهم مع البيئة المحيطة.
- تساعد على اكتساب الثقة بالنفس ومشاركة الآخرين في الأعمال التي تتفق وقدراتهم وإمكانياتهم. (بهادر، 1992، ص:48) تعمل على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي مع أحداث الحياة الضاغطة بصورة إيجابية.
- تنمية القدرة على التواصل الفعال مع الآخرين.
- إكساب الفرد القدرة على تحمل المسؤولية الفردية والجماعية.
- تنمي لدى الفرد القدرة على حسم المواقف، واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

■ تمكن الأفراد من التصرف الصحيح في المواقف التي تحتاج منهم المهارات الاجتماعية وتريد من إدراكهم للعوامل المؤثرة في المواقف الاجتماعية وتساعدهم على القيام بأدوارهم الاجتماعية.

■ تمكن الفرد من المهارات يساعده على التعامل مع التغيرات التكنولوجية الحديثة وامتلاك المهارات الاجتماعية سبيل إلى سعادة الفرد

■ وتقبله للآخرين والحياة معهم وكذا حب الآخرين له وتقديرهم إياه.

■ تفيد الأفراد في التغلب على مشكلاتهم وتوجيه تفاعلهم مع البيئة المحيطة، كما أنها تعمل على تحقيق كبير من الاستقلال.

(عبد الفتاح، 2010، ص: 203-204)

■ تسهل على الأفراد إدارة علاقات العمل سواء مع الزملاء أو الرؤساء أو المرؤسين بطريقة أفضل

■ تمكن الفرد من السيطرة على أشكال سلوكه المختلفة وتزيد من قدرته على التعامل مع السلوك غير المنطقي الصادر من الآخرين، وتمكنه من إقامة علاقة وثيقة مع المحيطين به والحفاظ عليها. (حجار، أبو معلا، 2006، ص:18)

8. أنواع الكفاءات الاجتماعية:

بعد ما تم التعرف على خصائص و أهمية الكفاءات الاجتماعية ومعرفة أهم ما يميزها على غيرها ننتقل إلى أنواعها فهي والتي تنقسم إلى أربعة أنواع من المهارات الأساسية.

1.8 مهارات التواصل: ويقصد بها قدرة الفرد على التواصل مع الآخرين لفظيا وغير لفظيا من خلال الحوار والإشارات الاجتماعية والقدرة على الانتباه إلى المتكلم وتلقي الرسائل اللفظية وغير اللفظية وفهم مغزاها.

2.8 مهارة التأييد والمساندة: وتشمل على إعطاء الاهتمام الكافي للشخص وتشجيعه عندما يتكلم جيدا مع الابتسام مع تقديم المساعدة في حال طلبها.

3.8 مهارات المشاركة والتعاطف: ويقصد بها تسيير

التواصل، وتقع هذه المهارات الثلاث في مستوى الانفعالي، و المستوى الاجتماعي، (Reggio،651-1986,P:650) وفيما يلي تفصيل هذه المهارات بتحليل هذه المهارات الأساسية التي تؤدي إلى رفع أو خفض مدى اجتماعية الأشخاص وقوة تأثيرهم في الآخرين على النحو التالي:

1.9. الجانب الانفعالي Emotional Domain: ويشمل أ. التعبير الانفعالي Emotional Expressivity:

ويعبر التعبير الانفعالي عن المهارة التي يتواصل بها الأفراد بصورة غير لفظية، خصوصا في إرسال التعبيرات الانفعالية، و إن كان يتضمن كذلك التعبيرات غير اللفظية المرتبطة بالاتجاهات و الميول و التوجهات بين الأشخاص، و يتميز الأشخاص الذين لديهم قدرة أعلى على التعبير الانفعالي بحوية، كما أنهم عاطفيين، لديهم القدرة على إثارة وحث ودفع الآخرين للتعبير عن مشاعرهم، و يتميز هؤلاء الأفراد عن غيرهم بالتعبير الواضح المتنوع لتعبيرات الوجه و نبزات الصوت كما أنهم يتسمون بالحوية و الحركة ومن ناحية أخرى هناك من الأشخاص من لا تعبر وجوههم أو حركاتهم عما يمرون به من انفعالات كما لا يمكنهم التعبير عن مشاعرهم بتلقائية حتى في أكثر المواقف إثارة الانفعال.

ويرى ريجيو Riggio،(1987) أن القدرة على التعبير الإنفعالي من أقوى الأبعاد المتصلة بالنجاح الاجتماعي، و للتعبير الانفعالي دور مهم في إقامة الصلات الوجدانية مع الآخرين و التعبير عن مشاعر الاهتمام و الرعاية و المحبة، و يؤدي عدم التعبير الإنفعالي بتلقائية و صدق إلى سوء الفهم بين أطراف التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي إلى تفكك الصلات الاجتماعية و الروابط الاجتماعية و الروابط الوجدانية (عبد الوارث أحمد،2011، ص:380).

كما يؤدي قصور هذه المهارة لدى الفرد إلى عدم قدرته على التعبير غير اللفظي عن انفعالاته حتى في أكثر المواقف إثارة للأفعال.(حمدان المطوع، 2001، ص:23).

ب. الحساسية الانفعالية Emotional Sensitivity:

يشير مصطلح الحساسية الانفعالية إلى المهارة العامة في

علاقات وثيقة وودية مع الآخرين وإدارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتقرب إليهم ليصبح الشخص أكثر قبولا لديهم.

4.8. مهارات المرونة والضبط: وتشمل قدرة الفرد على التحكم بصورة مرنة في سلوكه اللفظي وغير اللفظي خاصة في مواقف التفاعل الاجتماعي وتعديله بما يتناسب مع ما يطرأ من مستجدات لتحقيق أهداف الفرد مع معرفة السلوك الاجتماعي الملائم للموقف. (طارق عبد الرؤوف عامر، 2015، ص:199)

9. مكونات الكفاءات الاجتماعية

تعددت البحوث و الدراسات التي قام بها العلماء للتوصل إلى مكونات الكفاءات الاجتماعية و اختلفت الآراء و الاتجاهات النظرية من عالم إلى آخر طبقا لمنطلقاته النظرية و خلفيته العلمية، حيث نظر بعض العلماء و الدارسين إلى الكفاءات الاجتماعية بوصفها مجموع المهارات الأساسية و الضرورية للفرد لمواجهة الحياة الدراسية الأسرية أو المهنية أو التعامل مع الأقران وزملاء الدراسة و العمل.

في هذا الإطار وضع ماريسون، (Marreson)، (1981)، نموذج يرى من خلاله أن الكفاءات الاجتماعية تتضمن ثلاثة مكونات رئيسة وهي:

- المكونات التعبيرية و تتضمن (محتوى الحديث، المهارات اللغوية، المهارات غير اللفظية).
- العناصر الاستقبالية وتتضمن (الانتباه، الفهم اللفظي و غير اللفظي لمحتوى الحديث، إدراك المعايير الثقافية أثناء الحديث مع الآخرين).
- الاتزان التفاعلي وتتضمن (توقيت الاستجابة، نمط الحديث بالدور، التدعيم الاجتماعي).

ومن ناحية أخرى وضع ريجيو، (Reggio)، (1986) نمودجا لتحديد مكونات الكفاءات الاجتماعية في ضوء مهارات التواصل الاجتماعي التي يقسمها إلى ثلاث مهارات هي: مهارة التعبير (الإرسال)، و مهارة الحساسية (لاستقبال)، ومهارة ضبط و تنظيم المعلومات أثناء

استخدام الإشارات غير اللفظية المتضاربة بصورة تخفي انفعالاته الحقيقية (حمدان المطوع، 2001، ص: 23-24).

2.7. الجانب الاجتماعي Social Domain :

يرى ريجيو، (1987) أنه لكي يتمتع الفرد بكفاءات اجتماعية متميزة لابد أن تتوفر لديه عدة صفات من أهمها الحكمة و النضج الاجتماعي، و القدرة على إدارة الحوار، و التكيف مع المواقف المختلفة، والتعامل بنجاح مع ديناميات الحياة الاجتماعية Of Socail Life Dynamics بمواقفها المختلفة. (حمدان المطوع، 2001، ص: 24) وتمثل المهارات الأساسية للاتصال الاجتماعي اللفظي فيما يأتي:

أ. التعبير الاجتماعي Social Expressivity:

ينطوي التعبير الاجتماعي على ترجمة الأفكار إلى كلمات و ألفاظ و القدرة على التعبير اللفظي، و إشراك الآخرين أو الاشتراك معهم في المحادثة الاجتماعية، (عبد الوارث أحمد، 2011، ص: 381).

يتميز الأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على التعبير الاجتماعي بالقدرة على لفت أنظار الآخرين إليهم، كما أنهم يمتلكون أيضا القدرة على المبادأة و التحدث بتلقائية و براعة و طلاقة لغوية، إضافة إلى إشراك الآخرين معهم في المحادثات و المحاورات الاجتماعية و الكفاية في بدء و إدارته و توجيهه مما يساعدهم على النجاح في إقامة علاقات متعددة و تكوين عدد كبير من الأصدقاء (حمدان المطوع، 2001، ص: 24).

إضافة إلى ذلك فإن الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة في التعبير الاجتماعي بأنهم يظهرون نوعا من الانبساطية و الاجتماعية كما يتميزون بالمهارة في استهلاك و توجيه الحديث في أي موضوع.

و تعتبر إجادة أشكال التعبير الاجتماعي من المهارات الأساسية المكونة للكاريزمية و إن كانت ينبغي أن تتوفر في توازن مع مهارة التعبير الانفعالي و الحساسية لانفعالات الآخرين و الضبط الانفعالي و إلا قد ينشأ عنها آثار سلبية

استقبال وفك رموز أشكال الاتصال غير اللفظي أو المهارة في التقاط انفعالات الآخرين و تفسير رسائلهم غير المنطوقة، و الوعي الجيد بالسلوكات غير اللفظية للآخرين سواء كانت تعبر عن مشاعرهم و انفعالاتهم أو اتجاهاتهم و معتقداتهم أو مكانتهم الاجتماعية، (حمدان المطوع، 2001، ص: 23).

عادة ما يميل الأشخاص الذين يتميزون بحساسيتهم الانفعالية إلى الدقة و البراعة في تفسير الحالة الانفعالية للآخرين، كما أن هؤلاء الذين يتميزون بزيادة حساسيتهم الانفعالية ربما يكونون عرضة لأن يصبحوا متأثرين عاطفيا بالآخرين، فيمتصون شخصيتهم و يعبرون تماما عن حالتهم الانفعالية، و القدرة على نقل المشاعر للآخرين و التعبير عنها جنبا إلى جنب مع الحساسية الانفعالات للآخرين، وسرعة التقاط وتفسير أشكال الاتصال غير اللفظي الصادرة عنهم، فالمراسل الجيد للاتصال الانفعالي ينبغي أن يكون أيضا مستقبلا جيدا له. (عبد الوارث أحمد، 2011، ص: 380)

ويرى ريجيو Riggio، (1987) أن هذا العامل يعد متغيرا مهما في نمو مهارات الإصغاء و القدرة على التوحد الوجداني، لذا تلعب هذه المهارة دورا خطيرا من خلال استقبال و تحليل وتقدير الرسائل الانفعالية في أثناء الاتصال البينشخصي غير اللفظي مما يساعد على نمو العلاقات و الحفاظ على استمرارها (حمدان المطوع، 2001، ص: 23).

ج. الضبط الانفعالي Emotional Control:

يشير الضبط الانفعالي إلى القدرة العامة للفرد على التحكم في انفعالاته و ضبطها وتنظيم التعبير عنها و القدرة على إخفاء الملامح الحقيقية للانفعالات و التحكم فيما يشعر به الفرد من انفعالات، وتوصيل انفعالات جزئية خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد، و الميل إلى التحكم في المشاعر الانفعالية. و إخفاء مشاعره خلف قناع مفترض، وعمل قناع مناسب للموقف الاجتماعي الراهن، بحيث يبدو هذا الفرد و كأنه ممثل انفعالي جيد Good Actor Emotional قادر على صنع الانفعالات و

(عبد الوارث أحمد، 2011، ص: 381).

ب. الحساسية الاجتماعية Social Sensitivity:

تشير الحساسية الاجتماعية إلى قدرة الفرد على استقبال وفهم رموز الاتصال اللفظي و المعرفة المهمة بالمعايير التي تحكم السلوك الاجتماعي الملائم، لذا يمتلك الأفراد في الحساسية الاجتماعية قدرة كبيرة على الإنصات للآخرين و استقبال رسائلهم اللفظية مع التفهم الكامل لآداب السلوك الاجتماعي اللائق في المواقف الاجتماعية المختلفة ومراعاة القواعد و الآداب الاجتماعية المتعارف عليها في أثناء ذلك التفاعل.

ويرى ريجيو (Riggio) أن الأفراد من ذوي الحساسية الاجتماعية يتمتعون بقدرة عالية على إبداء انتباه كبير لما يقوله الآخرون، كما أنهم مشاهدون ومستمعون جيدون يحرصون على إبداء السلوكيات الملائمة للمجتمع و المسيرة لقواعده و أعرافه (حمدان المطوع، 2001، ص: 24)، وهذه المهارة هي ما يجعل الأشخاص الكريزميين يبدوون للأشخاص العاديين كعباقرة اجتماعيين (عبد الوارث أحمد، 2011، ص: 381).

ج. الضبط الاجتماعي Social Control:

يشير مصطلح الضبط الاجتماعي إلى قدرة الفرد على القيام بعدة أدوار اجتماعية متنوعة منها التقديم الذاتي Self-Presentation للمجتمع بقدرة و لياقة وثقة بالنفس، مع القدرة على تكيف السلوك الاجتماعي بصورة تتلائم مع طبيعة الموقف، لذا يتميز الأشخاص ذو الضبط الاجتماعي المرتفع عادة بالثقة بالنفس و الباقة و القدرة على تحقيق التكيف مع المواقف المختلفة من خلال صياغتهم لسلوكهم بما يتلاءم مع مقتضيات ذلك الموقف. (حمدان المطوع، 2001، ص: 25).

يستطيع أصحاب الضبط الاجتماعي أن يحققوا الانسجام مع أي نوع من المواقف الاجتماعية بمجرد أن يوضعوا فيها، كما يعد الضبط الاجتماعي مهما في ضبط

الاتجاه و المحتوى في التفاعلات الاجتماعية (عبد الوارث أحمد، 2011، ص: 381).

2.9. في حين صنف شوقي فرج الكفاءات الاجتماعية إلى:

أ. مهارة تأكيد الذات: وتتعلق بمهارات التعبير عن المشاعر والآراء والدفاع عن الحقوق ومواجهة ضغوط الآخرين.

ب. مهارة الوجدانية: وتسهم في تيسير إقامة علاقات وثيقة وودية مع الآخرين وإدارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتقرب إليهم ليصبح الشخص أكثر قبولاً لديهم، ومن المهارات الأساسية في هذا السياق هي التعاطف والمشاركة الوجدانية.

ج. المهارات الاتصالية: وهي تنقسم بدورها إلى قسمين:

• مهارات إرسال: وهي تعبر عن قدرة الفرد في توصيل المعلومات التي يرغب في نقلها للآخرين لفظياً أو غير لفظياً من خلال عمليات نوعية كالتحدث والحوار والإشارات الاجتماعية.

• مهارات الاستقبال: وتعني مهارة الفرد في الانتباه وتلقي اللفظية وغير اللفظية من الآخرين وإدراكها وفهم مغزاها، والتعامل في ضوءها.

د. مهارات الضبط والمرونة الاجتماعية والانفعالية: وهي تشير إلى قدرة الفرد على التحكم بصورة مرنة في سلوكه اللفظي وغير اللفظي خاصة في مواقف التعامل الاجتماعي مع الآخرين، وتعديله بما يتناسب مع ما يطرأ على تلك المواقف من مستجدات لتحقيق أهداف الفرد.

3.9. وقد حدد عبد الرحمن (مكونات للكفاءات الاجتماعية وفقاً لمقياس "ناتسون" وآخرون لهذه الكفاءات وذلك على النحو التالي:

أ. المبادأة بالتفاعل: وتعني قدرة الفرد على بدء التعامل من جانبه مع الآخرين لفظياً أو سلوكياً كالتعرف عليهم أو مد يد العون لهم وزيارتهم أو تخفيف من ألامهم.

ب. التعبير عن المشاعر السلبية: وتعني قدرة الفرد على التعبير عن المشاعر لفظياً أو سلوكياً كاستجابة مباشرة أو

والحصول على حقوقه الشخصية من دون التعدي على الآخرين.

أهمية المهارات التوكيدية: إن للمهارات التوكيدية أثر إيجابي وفعال على مختلف نواحي حياة الفرد سواء الشخصية، أو الاجتماعية أو العملية، سوف نجز منها بعض النقاط الهامة والمتمثلة فيما يلي:

- الرضا عن الذات وانخفاض المخاوف ومعدل القلق والتوتر.

- إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة.
- مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المأزق بكفاءة.
- التخفيف من التوتر الشخصي الزائد للاستمتاع بالحياة.
- التمتع بأكبر قدر من الصحة النفسية.
- تساعد الفرد في الحصول على تقدير الآخرين له.
- تحسن من قدرة الفرد على اتخاذ القرارات المهمة بكفاءة عالية.

- حرية التعبير الانفعالي مما يعني يكون الفرد صريحا مباشرا في التعبير عن مشاعره وحاجاته وأرائه.

- تزيد من ثقة الفرد بنفسه وقدرته على الانجاز. (أبو حماد، 2017، ص:96)

أبعاد المهارات التوكيدية: يمكننا تحديد أبعاد المهارات التوكيدية وفق ما يأتي

1. رفض طلبات الآخرين غير المقبولة: ويتمثل ذلك في قدرة الفرد على قول ((لا)) في المواقف التي تستدعي ذلك، وعدم فعل مالا يرغب من أجل إرضاء الآخرين.

2. الدفاع عن الحقوق: ويتمثل في لقدرة الفرد في الدفاع عن حقوقه، والمطالبة بها دون خوف أو تردد، وكذلك عدم التنازل عنها، ومواجهة من يقوم بانتهاكها.

3. التعبير بشفافية عن الرأي والمشاعر: ويتمثل في قدرة الفرد على التعبير عن أرائه (مخالفة / موافقة) ومشاعره (إيجابية / سلبية) بكل حرية ووضوح. (محمد بشير، 2016، ص:6)

غير مباشرة لممارسات الآخرين التي لا تروق له.

ج. الضبط الاجتماعي الانفعالي: وتعني قدرة الفرد على ترويض وضبط الانفعالات في مواقف التفاعل مع الآخرين وذلك في سبيل الحفاظ على روابطه الاجتماعية.

د. التعبير عن المشاعر الإيجابية: وتعني قدرة الفرد على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة، من خلال التعبير عن الرضا عن الأفراد والآخرين ومجاملتهم ومشاركتهم الحديث. (محمد السيد عبد الرحمن، 1998، ص:16)

من خلال عرضنا لهذه التصنيفات والآراء المختلفة لمكونات الكفاءات الاجتماعية، يتضح لنا أنه يوجد تباين واختلاف في اتجاهات وأراء بين الباحثين وهذا يرجع إلى الخلفيات العلمية والنظرية لكل باحث، ولكن على الرغم من هذا التباين فإن جل هذه الاتجاهات تتفق في النظر للكفاءات الاجتماعية على أنها مهارات تواصل بين الفرد والآخرين في المواقف الاجتماعية، وعليه تعتبر كل هذه التصنيفات مكملية لبعضها البعض.

من التصنيفات السابقة ارتأنا إلى تصنيف الكفاءات الاجتماعية إلى ستة مهارات تتمثل في:

المهارات التوكيدية، مهارات الاتصال، المهارات الوجدانية، مهارة الضبط الانفعالي، مهارة حل المشكلات، مهارة المسؤولية الاجتماعية.

وفيما يلي سيتم تقديم عرض لهذه الكفاءات الاجتماعية بشئ من التفصيل على النحو التالي:

1. المهارات التوكيدية:

تمثل المهارات التوكيدية مطلب جوهرى للفرد ورئيسي لمواجهة العالم بكل تغيراته وأحداثه وتعاملاته، والتكيف مع الظروف الحياتية والتمتع بالصحة الجسمية والنفسية بعيدا عن الاضطرابات النفسية.

مفهوم المهارات التوكيدية: هي قدرة الفرد على التعبير الذاتي إبداء أرائه وانفعالاته الإيجابية والسلبية، عن المشاعر والأفكار والآراء تجاه الأشخاص والمواقف من حوله

2. مهارات الاتصال:

إن للاتصال دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية، في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة واقتدار.

مفهوم مهارات الاتصال: هي ذلك النوع من مهارات التفاعل الاجتماعي أو التعامل الإيجابي مع الآخرين والاتجاهات نحوهم، والتي تتلخص في السلوكيات الأساسية المؤثرة في التواصل اللفظي وغير اللفظي، التي تصدر عن الفرد أثناء التفاعل الاجتماعي مع الآخرين في المواقف الاجتماعية المختلفة.

أهمية الاتصال:

إن للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في النقاط التالية:

- إشباع حاجات الفرد الأساسية والبيولوجية والنفسية.
- تحقيق الذات وتأكيدها في تفاعله مع الآخرين.
- تنمية وتوسيع دائرة العلاقات الاجتماعية.
- يزيد التقارب النفسي بين أفراد المجموعة أو المجتمع.
- يزيد القبول والتقدير من أفراد المجتمع.
- يزيد من مستوى الثقافة والمفردات عند الفرد.
- تنمية الهوية النفسية _ والاجتماعية للفرد. (يوسف، 2015، ص: 180-181)

أبعاد مهارات الاتصال: لمهارات الاتصال مجموعة من المهارات الفرعية والمتمثلة فيما يلي:

1. مهارة التحدث:

وتعرف هذه المهارة بأنها قدرة الشخص على التحدث بفاعلية مع الآخرين، وتجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث، وعملية توجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعد الشخص على إيصال رسالته بشكل فعال.

2. مهارة الاستماع الفعال:

هي الاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب واحترام، وعدم مقاطعتهم، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية.

3. مهارات الوجدانية:

تعتبر المهارات الوجدانية أحد مقومات الأساسية للعلاقات الإنسانية بين الزملاء والأصدقاء وغيرها، حيث بها تقوى وتستمر العلاقات وتحقق أهداف الجماعة.

مفهوم المهارات الوجدانية:

هي مجموعة من المهارات التي تساهم في التعبير والتقدير الدقيق والتنظيم الفعال لانفعالات الفرد نفسه، وانفعالات الآخرين، فهي تساعد في تسيير إقامة علاقات وثيقة وودية، وإدارة التفاعل معهم وقيادة الأفكار والأفعال، للتخطيط وتحقيق مطالب الحياة .

أهمية المهارات الوجدانية:

- تنمية روح الدعم والمساندة بين الأشخاص.
- تقوية العلاقات الاجتماعية.
- التمتع بالصحة النفسية.
- حل الخلافات والمشكلات بين الأشخاص بكل سهولة ويسر.
- تنمية الروح المعنوية للأفراد.

أبعاد المهارات الوجدانية:

1. المهارة المشاركة الوجدانية: الشعور بالألفة والمحبة والرغبة في تقديم المساعدة الآخرين ومشاركتهم مشاعرهم الاهتمام بها وبحاجاتهم ظهار التقدير والاحترام لهم.

2. مهارة التعاطف: القدرة على التعاطف مع الآخرين على قراءة مشاعرهم من خلال تصرفاتهم وتعبير وجوههم.

4. مهارة الضبط الانفعالي:

يعتبر الضبط الانفعالي من الجوانب النفسية الهامة التي لا يمكن إغفالها أو تجنبها حيث تلعب الانفعالات دورا بالغ الأثر في حياة الأفراد لما تحمله هذه الانفعالات من أهمية

قصوى وتأثير على الصحة النفسية والجسدية.

مفهوم مهارة الضبط الانفعالي: وتعني قدرة الفرد على ترويض وضبط الانفعالات في مواقف التفاعل مع الآخرين، وتعديلها بما يتناسب مع ما يطرأ على تلك المواقف من مستجدات، وذلك في سبيل الحفاظ على روابطه الاجتماعية.

أهمية الضبط الانفعالي:

- تجنب المشاكل وزيادة القدرة على التفكير والتصرف بشكل جيد.
- التعامل الإيجابي مع المواقف الاجتماعية والضاغطة.
- المحافظة على العلاقات الاجتماعية يسودها الاحترام المتبادل.
- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي.

5. مهارة حل المشكلات: لا تخلو الحياة من المشكلات التي قد تنشأ عن الصراعات الشخصية، أو عن قلة المعلومات، أو قد تنشأ عن الإحباط أو المنغصات أو سوء التفاهم، وقد تنجم عن قلة قدرتنا على التعامل معها. ومما لا شك فيه أن هذه المشكلات تعيق الفرد وتؤدي إلى تدني مستوى النشاط المنتج، ولذا فإنه من الأهمية بمكان أن نكون قادرين على حل هذه المشكلات التي قد تواجهنا حالياً أو في المستقبل.

مفهوم مهارة حل المشكلة:

بأنها: عملية يسعى الفرد من خلالها إلى تخطي العوائق التي تواجه الفرد وتحول بينه وبين الوصول إلى الهدف الذي يسعى إلى بلوغه.

أهمية مهارة حل المشكلة:

- تساعد الفرد في التعامل مع الضغوط النفسية.
- زيادة الثقة بالنفس.
- تسهم في تنمية الفرد ايجابيا في تفاعله مع الآخرين.
- الحفاظ على العلاقات الاجتماعية.
- تحقيق الصحة النفسية.

أبعاد مهارة حل المشكلة: تشتمل مهارة حل المشكلة على جملة من العناصر التي تعمل على حل المشكلة والوصول إلى الحل الأمثل لها والمتمثلة فيما يلي:

- **الشعور بالمشكلة:** وهذه تتمثل في إدراك معوق أو عقبة تحول دون الوصول إلى هدف محدد.
- **تحديد المشكلة:** إن فهم طبيعة المشكلة تعتبر أهم خطوة لان من خلالها فهم الخاص بالمشكلة.
- **جمع المعلومات:** وهي تعني البحث عن المعلومات من مصادر ووضع المعلومات في قوائم ثم استخلاص المعلومات الملائمة ثم تنظيمها.
- **اقتراح الحلول والبدائل:** ويقصد بالبدائل والحلول صور الحل الافتراضية وهي تستند إلى بعض الأدلة المنطقية الظاهرة والمتضمنة في المشكلة.
- **تقويم الحل:** وهي الخطوة الأخيرة في خطوات حل المشكلة وتتمثل في الحكم على الحل الذي تم التوصل إليه من حيث مدى ملائمته وفاعليته. (أبوسعد، 2015، ص: 146-147)

6. مهارة المسؤولية الاجتماعية:

تعد مسؤولية الفرد الاجتماعية تجاه مجتمعه من أهم القيم التي يجب تحرص لمؤسسات المجتمع على أن تغرسها في أفردها لما يترتب عليها من سلوكيات يجب أن يسلكها لكونها التعبير الأمثل على المواطنة لصالحه التي تقوم عليها التنمية.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

وتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: مسؤولية الفرد الذاتية من الجماعة أمام نفسه ومسؤوليته تجاه أسرته وأصدقائه وتجاه دينه ووطنه من خلال فهمه لدوره في تحقيق أهدافه واهتمامه بالآخرين من خلال علاقاته الإيجابية ومشاركته في حل المشكلات المجتمعية وتحقيق الأهداف العامة.

أهمية المسؤولية الاجتماعية: عمل المسؤولية الاجتماعية على إحداث أثر على الفرد والمجتمع ككل كما هو موضح

فيما يأتي:

- تشجيع الفرد على المساهمة الفعلية في حل المشكلات المجتمعية.
- تجنب الفرد الجوانب السلبية واللامبالاة.
- تنمية الحس الاجتماعي للفرد.
- تحقيق أهداف المجتمع.

أبعاد مهارة المسؤولية الاجتماعية:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية من ثلاثة أسس مترابطة تكمل بعضها البعض وهي:

- 1. الفهم:** هي الفهم المتبادل بين الفرد والجماعة أو المجتمع الذي يعيش فيه، ونعني بها فهم الفرد للمعلومات التي تهم الجماعة واحترام الفرد لأراء الجماعة والأمانة في العمل والصدق في الأقوال والأفعال. (عثمان، 1993، ص:76)
- 2. الاهتمام:** هي الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها.
- 3. المشاركة:** مشاركة الفرد مع الآخرين في عمل يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم. من أعمال تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها. (أبو حماد، 2017، ص:240-241)
- 10. أساليب اكتساب وتنمية الكفاءات الاجتماعية:**

إن الكفاءات الاجتماعية لدى الفرد ليست كفاءات نظرية و موروثة ولكنها مهارات يتعلمها الفرد و يكتسبها عند التفاعل الاجتماعي وفقا لمعايير اجتماعية و ثقافية خاصة بكل مجتمع تنظم أساليب وطرق التفاعل البينشخصي بين الأفراد.

- يتعلم الفرد الكفاءات الاجتماعية من خلال التعامل و التفاعل في المواقف الاجتماعية المختلفة، أي أن يكون الفرد في حالة اختلاط أو تفاعل اجتماعي مع الآخرين، فالإنسان يتواجد مع غيره من أفراد جنسه بسبب الغريزة الاجتماعية أو المحددات الفطرية للانتماء أو لأنه قد تعلم ذلك ، فالإنسان يتعلم من تجارب الآخرين.
- الاستفادة من الأخطاء التي قد يقع فيها، فالإنسان يتعلم من الأخطاء التي تثقل خبراته وتجاربه ..

- المنافسة، إن روح المنافسة يخلق نوع من التحدي داخل الإنسان لذا تجعله يتعلم كل ما قد يصعب عليه تعلمه وهو لا يعيش هذه

- الحالة التنافسية، فالنجاح في تعلم خبرة جديدة يكون صعبا ، والصعوبة هي سمة المنافسة .

- الابتعاد عن الصراع الفردي، فالشخص الذي يوجه كل طاقته نحو هدم الغير أو إيذائه فإنما يخلق نوعا من البيئة تجعل التعاون شيئا صعبا بل مستحيلا. وتتأصل هذه العادة في النفس تنتقل إلى الأجيال الأصغر في العمر والتي يكون لها احتكاك بالشخص الذي تغلب عليه نزعة الصراع لا التنافس، فالحياة الاجتماعية تكون أفضل عندما يحدث التكيف مع مجموعة الظروف التي يعيش بداخلها الإنسان أي عندما يكتسب مهارات لازمة لحدوث التفاعل لا لحدوث التنافر

- ومن خلال الملاحظة وتقليد سلوك الآخرين، وخاصة الوالدين و الرفاق الذين يعدون بمثابة النماذج التي تتشكل من خلالها سلوكيات الفرد وتقيم وتعديل طبقا لمدى ما يحققه من نجاح أو فشل، حيث يتم تعلم الكفاءات الاجتماعية أساسا من خلال النماذج و الأمثلة التي يعايشها الفرد في حياته، و الموجودة في بيئته ومن حوله ومن خلال الطرق و الأساليب التي يستجيب بها الآخرون لسلوكيات الفرد، فيعملون على تدعيمها أو كفها. (حمدان المطوع، 2001، ص:29-30)

11. العوامل المؤثرة في تشكيل الكفاءات الاجتماعية:

بعد ماتعرفنا على أساليب اكتساب الكفاءات الاجتماعية يقودنا الحديث إلى تحديد العوامل التي تؤثر في تشكيل الكفاءات الاجتماعية وفيما يلي عرض المفصل لهذه العوامل، منها ما يتصل بالفرد نفسه ومنها ما يتصل بالطرف الآخر ومنها ما يتصل بخصائص موقف التفاعل.

1.11. الجنس:

يلعب الجنس دورا مهما في تحديد سلوك الفرد في

مواقف التفاعل المختلفة، حيث نلاحظ أن الذكر يتميز بطابع مختلف عن ما تتميز به الأنثى من مهارات اجتماعية، ويرجع ذلك إلى الفروق في عملية التنشئة الاجتماعية والمعايير الاجتماعية المقبولة لكل من الذكور والإناث (السيد عيد الرحمن، 1998، ص:35)، فالإناث يتعلمن اللغة بشكل أسرع وأسهل وهن خبرات في قراءة الإشارات العاطفية اللفظية وغير اللفظية وفي التعبير عن مشاعرهم وتوصيلها للآخرين، أما الذكور فهم حريصون على الحد من الانفعالات التي تعرضهم للانتقادات أو انفعالات الشعور بالذنب أو الخوف أو الأذى (جولمان، 2000، ص: 190. 191) وقد أكدت العديد من الدراسات ذلك حيث وجدت فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في إستجاباتهم على مقياس المهارات الاجتماعية، كما أشارت (ممدوحة سلامة، 1984).

11.2. السن :

نلاحظ هنا أن الأكبر سنا يتعرض إلى الخبرة والتفاعل و المران الاجتماعي بقدر أكبر من الأصغر سنا، والذي ينعكس على سلوكه اللاحق بالإيجاب و استبعاد ما وقع فيه من أخطاء. (أبو حلو، 2008، ص:22)

11.3. المهنة :

تمثل الكفاءات الاجتماعية جانبا مهما من جوانب إعداد القيادات المهنية وكذلك القيادات الاجتماعية، وتبرز هذه الأهمية من المواقف المختلفة في ميدان العمل كأن يكون هناك تمييز في الأداء وفي مستوى التفاعل مع الآخرين. (Buck, 1991, P :26)

والأمر نفسه بالنسبة للمهن الاجتماعية التي تتطلب مستوى مرتفع من المهارات الاجتماعية لأن العامل بها يتعامل مع عدد كبير من الأفراد في أوضاع نفسية غير طبعية ومن بيئات مختلفة، وبالتالي تظهر هنا مدى أهمية هذه المهارات.

4. السمات الشخصية :

إن نجاح العلاقات الاجتماعية للفرد ليس مرتبط بمواقف التفاعل الاجتماعي فقط، بل يرتبط أيضا بقدراته الشخصية، فهي تلعب دورا مهما في سلوكه، حيث أشارت إلى ذلك العديد من الدراسات على مدى أهمية سمات الشخصية وأبعادها خاصة الانبساطية و العصائية باعتبارها أكثر أبعاد الشخصية أهمية في وصف السلوك الاجتماعي . (مجدي، 1990، ص:7)

ونلاحظ هذا فمثلا الانزواء والتردد الفرد يؤثر على قراراته بشكل واضح يظهر خلل في سلوكه المهاري.

12. النظريات المفسرة للكفاءات الاجتماعية:

تباين التوجهات النظرية في تفسير الكفاءات الاجتماعية، ومن أهم النظريات في هذا المجال:

1.12. منظور الكفاءة الذاتية المدركة:

يرى ألبرت باندورا Bandura (1986) أن الكفاءة الاجتماعية تتوقف على إدراك الفرد لما يمتلكه من قدرات ومهارات اجتماعية

فاعلة تساعد على التواصل مع الناس، وهذا يرجع بالدرجة الأولى إلى الكفاءة الذاتية المدركة والتي تتمثل باحساس الفرد بالضبط الشخصي في المواقف الاجتماعية والسيطرة على قدراته والتوافق مع أحداث الحياة، لذا يعمل الاحساس بالضبط والسيطرة الشخصية على التوافق في المواقف الاجتماعية وتمكنه من ضبط أفكاره ومشاعره وتوضفها بصورة جيدة عند الحديث مع الآخرين وبناء علاقات الصداقة معهم.

2.12. نظرية العناصر الأربعة:

ترى نظرية العناصر الأساسية التي قدمها Felne ، (1990) أن الكفاءة الاجتماعية تتكون من أربعة عناصر تتمثل في قدرات الفرد ومهاراته الشخصية والتي يتم تطويرها ضمن علاقة الفرد بالآخرين وما يمتلكه من استعدادات وإمكانات ذاتية مثل مستوى الذكاء

والمزاج وغيرها وهذه العناصر هي:

- **المهارات والقدرات المعرفية:** وتتمثل في المهارات اللازمة للأداء الفعال في المجتمع (مثل المهارات والقدرات الأكاديمية والمهنية والقدرة على اتخاذ القرار، ومعالجة المعلومات).

- **المهارات السلوكية:** وتتمثل في الاستجابات السلوكية المناسبة والقدرة على تمثيلها مثل (التفاوض، وتأكيد الذات، ومهارات التخاطب والمهارات الاجتماعية الايجابية).

- **المهارات العاطفية:** قدرة الفرد على تنظيم انفعالاته وتوظيفها اجتماعياً من أجل القيام بالاستجابات المناسبة اجتماعياً وتشكيل علاقات الصداقة مع الآخرين.

- **التركيب الدافعي والتوقعي للفرد:** ويتمثل في البناء القيمي للفرد، وما لديه من نمو أخلاقي، والشعور بالفعالية والسيطرة الذاتية (Felner et.al. 1990).

3.12. النموذج الهرمي للكفاءة الاجتماعية:

قدم Cavell (1990) نموذجاً هرمياً متسلسلاً للكفاءة الاجتماعية ويتضمن ثلاث فروع كامنة في إطار متسلسل هي:

- التكيف الاجتماعي Social Adjustment

- الأداء الاجتماعي Social Performance

- المهارات الاجتماعية Social Skills

ويشمل قمة التسلسل الهرمي المستوى الأكثر تقدماً ويتمثل في التكيف الاجتماعي، باعتباره ما يحققه الفرد من أهداف اجتماعية مناسبة، وهذه الأهداف هي أهداف تنموية ويتعين على أفراد المجتمع تحقيقها وتتمثل في أهداف صحية، وقانونية وأكاديمية و مهنية، واجتماعية واقتصادية وعاطفية وعائلية.

أما على المستوى التالي فهو **الأداء الاجتماعي** ويتمثل في درجة استجابات الفرد في المواقف الاجتماعية ذات الصلة بتلبية المعايير الصالحة اجتماعياً.

في حين يتضمن أدنى مستوى من التسلسل الهرمي **المهارات الاجتماعية** على اعتبار أنها قدرات محددة تسمح للفرد بأن يقوم بسلوكيات تتلاءم مع أهداف المجتمع ومؤسساته الاجتماعية (المهارات الاجتماعية المعرفية، والتنظيم العاطفي).

4.12. النظرية السلوكية Behavioral theory:

تدور هذه النظرية على العموم حول محور عملية التعلم في اكتساب السلوك الجديد، وترى أنه عبارة عن مجموعة من العادات التي

يكتسبها الفرد أثناء مراحل نموه المختلفة، وهو ما قد أشار إليه ريجيو عندما أكد أن المهارات الاجتماعية ليست فطرية أو مورثة، إنما هي مهارات متعلمة نكتسبها عبر التفاعل الاجتماعي (سلامة، 1993، ص:96)، وأن الفرد يكتسب القيم الاجتماعية من البيئة من خلال "التعلم الشرطي"، ويتعزز ذلك بالمكافآت.

5.12. النظرية المعرفية Cognitive Theory:

يفترض أصحاب هذا الاتجاه أن الاستجابات لا تحدث على نحو آلي، وإنما هي نتاج لسلسلة من العمليات المعرفية التي تتم عبر مراحل متسلسلة من المعالجة، تؤدي في نهاية المطاف إلى أن يتسق توظيف المعلومات مع المواقف المتنوعة، لذلك يفترض أن القصور في المهارات الاجتماعية إنما هو نتاج للعوامل المعرفية مثل التوقعات (معتز، 2002، ص:259).

وعلى هذا الأساس يهتم المعرفيون بنمط المعارف و المعلومات والخبرات التي يكونها الشخص عن نفسه وسلوكه.

6.12. نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Theory:

يؤكد التراث السيكلوجي على أنه يوجد ارتباط بين نواحي الضعف في السلوك الاجتماعي والكفاءات الاجتماعية لذلك من الضروري التدريب على المهارات الاجتماعية.

الملاحظة والتقليد ووفقا لذلك فإن التعلم الاجتماعي يمكن أن يكون نتاجا لعملية ملاحظة وتقليد لسلوك الآخرين (الوالدين، زملاء المدرسة، الرفاق). الذين يعدون بمثابة نماذج يقتدى بها (عتريس، 1997، ص: 10).

إن عملية ملاحظة سلوك النموذج تؤدي إلى تكرار السلوكيات المشابهة لسلوكيات النموذج التي تعلمها الملاحظ في السابق، فالفرد الذي يتعلم السلوك التعاوني ولم يمارسه، يمكن أن يؤديه عندما يلاحظ عددا من الأفراد يمارسون هذا السلوك أمامه (البيلي، 1997، ص: 399).

وترى هذه النظرية أن هناك عمليات معرفية معينة تتوسط بين الملاحظة للأنماط السلوكية التي يؤديها النماذج وتنفيذها من قبل

الشخص الملاحظ . وجه الاختلاف بين هذه النظرية و النظرية السلوكية هو أن التعلم بالملاحظة يتضمن جانبا انتقائيا وليس بالضرورة أن التعرض إلى الأنماط السلوكية التي تعرضها النماذج يعني تقليدها.

13. مظاهر السلبية المترتبة على ضعف الكفاءات الاجتماعية:

على الرغم من أهمية الكفاءات الاجتماعية في حياة الفرد كونها تساعد في الفهم و التكيف في الوسط الاجتماعي و زيادة التفاعل الاجتماعي، إلا أن هناك عناصر تعمل على خفضها و انقاصها ومن أبرز مظاهر تدني الكفاءة الاجتماعية ما يلي:

- التورط في كثير من مشكلات التفاعل مع الزملاء والإدارة بشكل يقلل من احتمالية التغلب على الخلافات في العلاقات الشخصية وتضعفها - أحيانا - على نحو قد تصل معه إلى صراعات عنيفة، كنتيجة لضعف المهارات الاجتماعية اللازمة في التفاعل، خاصة مهارات الاستشعار الاجتماعي والاتصال والتفهم الوجداني، والضبط الذاتي.

- تبني توقعات غير واقعية وربما تبني بعض الأفكار غير فعالة والتي يترتب الاعتقاد في صحتها، والسلوك بشكل غير

كما يرى عبد الستار إبراهيم وآخرون أن نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Theory من أخصب النظريات في الوقت الحالي التي تسمح لنا بتدريب المهارات الاجتماعية وقد تطورت عنها أساليب متعددة من أهمها التعلم من خلال ملاحظة النماذج (التعلم بالقدرة) تدريب القدرة على تأكيد الذات ولعب الأدوار.

وعرفت نظرية التعلم الاجتماعي بتسميات عديدة مثل:

- نظرية التعلم بالملاحظة والتقليد Learning by Observing & Limiting .

- نظرية التعلم بالنمذجة Learning by Modeling .

وهي من النظريات الانتقائية التوفيقية Eclectic Theory ويرجع ذلك إلى أن نظرية التعلم الاجتماعي حلقة وصل بين النظريات المعرفية والسلوكية (نظريات الارتباط - المثير والاستجابة) (الزغلول، 2003، ص: 125).

تستند هذه النظرية على أساسا على أن الإنسان كائن اجتماعي يعيش ضمن مجموعات من الأفراد يتفاعل معها، يؤثر فيها ويتأثر

بها . فهو يلاحظ سلوكيات وعادات واتجاهات الأفراد الآخرين و يعمل على تعلمها من خلال ملاحظة الشخص لسلوك شخص آخر، ثم القدرة على القيام بالسلوك الملاحظ أو لبعض منه (الكناني وآخرون، 1992، ص: 403).

يرجع الفضل في تطوير الكثير من أفكار هذه النظرية إلى (ألبرت باندورا و ولترز)، (Bandura & Walters) وفيها يؤكدان أن مبدأ الحتمية التبادلية في عملية التعلم من حيث التفاعل بين ثلاث مكونات رئيسية هي السلوك والمحددات المرتبطة بالشخص والمحددات البيئية.

كما تركز هذه النظرية على مبدأ رئيسي مفاده أن الإنسان يعيش ضمن مجموعات من الأفراد ويتفاعل معها ويؤثر فيها وبذلك فهو يلاحظ سلوكيات وعادات واتجاهات الأفراد الآخرين ويعمل على تعلمها من خلال

الثقة بالنفس ونقص الكفاءة والدونية مما يؤدي بالفرد بأن يكون أقل تكيفا من الناحية النفسية. (الحري، 2003، ص: 39)

14. الكفاءات الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات المهنية :

تعتبر الكفاءات الاجتماعية ذات أهمية بالغة في حياة الفرد والمجتمع وذلك للدور الذي تلعبه في مختلف جوانب النفسية والاجتماعية و المهنية، وانعكاسات الايجابية التي تحدثها على كل منهما، فقد أكد " فيلدمان" أن الكفاءات الاجتماعية تساهم في خفض التوتر وتزيد من عوامل الثقة بالنفس و الرضا عن الحياة، وتسهل العمل الوظيفي، وعليه يمكن القول أن للكفاءات الاجتماعية علاقة بالعديد من المتغيرات المهنية نخص منها القيادة التنظيمية والتوافق المهني والرضا الوظيفي.

فالقيادة التنظيمية : هي مجموعة من الصفات الشخصية والاجتماعية التي يفترض أن تتوافر في الشخص حتى يكون قائدا فعال، قادرا على فهم نفسه و التأثير عليهم، والتعامل معهم بكل أريحية وتبني اتجاهات ايجابية نحو العلاقات الإنسانية، مما يرفع من روحه المعنوية و ثقته بنفسه ويزيد من دافعيته للإنجاز. ومنه فإن للقيادة دورا محوريا داخل الوسط المهني، إذ تمثل العصب الأساسي الذي تقوم عليه مختلف العمليات الادارية والتنظيمية.

إن القيادة الحقيقية هي أن يشعر القائد مرؤوسيه بمشاركته الحقيقية في مشاعرهم ومراعاته للعوامل الاجتماعية و الإنسانية والتأثير فيهم مع شعورهم الداخلي بقوته وكفاءته وبقدرته على مساعدتهم في تنمية أنفسهم وبالتالي تنفيذ المهام المطلوبة التي تعينها لهم المنظمة.

وعليه فإن توفر الكفاءات الاجتماعية في بيئة العمل، يساعد على تنفيذ الأهداف و اتخاذ القرارات، كما يساهم في حل المشكلات الادارية، و العمل على توطيد العلاقات بين كل مستويات الادارية، وهذا ما يعكس لنا الصلة التي تربط بين كل من القيادة والكفاءة الاجتماعية، حيث لا

وظيفي أو فعال، مما يقضي بتفاقم بعض المشكلات وإثارة الصراعات وهدر الطاقة في المؤسسات. و بعبارة أخرى، فإن صعوبة فهم وتفسير سلوك ومقاصد الآخرين، يمكن أن يستثير ردود أفعال دفاعية، قد تؤثر سلبا على العلاقة معهم، كان من الممكن تجنبها في حالة الفهم الدقيق لسلوكياتهم.

- يرتبط ضعف الكفاءات الاجتماعية أحيانا بالاكثاب حيث يصعب على منخفضي المهارات الاجتماعية الإفصاح عن مشاعرهم، والإفشاء بما يحملون من هموم وما يشعرون به من معاناة للآخرين، ويميلون بدلا من ذلك إلى اجترارها ذاتيا مما يضخم من أثارها السلبية على مستويين النفسي والبدني وهو ما يؤدي إلى ظهور بعض الأعراض الاكتئابية المزاجية والنفسجسمية. (فرج، 2003، ص: 55)

- الاخفاق الذي قد يعانيه الفرد في مواقف التفاعل، وعدم استثمار الفرص المتاحة لإقامة علاقات ودية مع المحيطين به، وعدم الحصول على الموضع (الدور) المناسب في العمل، و المكانة الملائمة بين الزملاء.

- الإفراط أو التشديد الزائد في التعامل مع الآخرين بشكل قد ينفرهم في التعامل معه، ويجعل الآخرين يتبنون اتجاهات سلبية حياله.

- إحساس بالاحباط و انخفاض تقدير الذات، واستخدام أساليب سلبية للتوافق تتسم بالعدوانية و الكذب و الإسقاط، وإثارة الشغب وعدم الانضباط داخل وخارج الصف المدرسي، في محاولة للتفريغ النفسي للمشاعر السلبية، و إزاحة العدوان الكامن لديهم، وتأكيذ ذواتهم على نحو سلمي أو غير مألوف.

- تكوين مفهوم سلمي للذات وهذا المفهوم يتضح لدى الفرد من خلال أسلوب حديثه أو تصرفاته الخاصة وتعاملاته أو من تعبيراته عن مشاعره تجاه نفسه وتجاه الآخرين، مما يجعلنا نصفه بعدم الذكاء الاجتماعي أو الخروج عن اللياقة في التعامل أو عدم تقدير الذات، كما أن مفهوم الذات السلمي يجعل الفرد يعاني من مشاعر عدم

بشعوره، (فرج طه، 1988، ص 63) نتيجة عدم الاصغاء إليه و الأخذ بعين الاعتبار أفكاره، خاصة عندما تكون هذه الأفكار تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة .

أما في ظروف المنافسة فإن الاهتمام يكون منصب على قدرة العامل على أن يتفوق على الآخرين الذين يتصارعون لنفس الأهداف، وهذا يؤدي إلى موقف يجعل هناك حوافز أقوى لدى الأفراد للإنتاج والابتكار.

وإن الثقة التي تمنح للعمال وتسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية والجانب الإنساني في تعاملهم مع مرؤوسهم يخلق مناخا في إشاعة الثقة والانتماء و المشاركة، مختلفا عن ذلك الذي يوحى بالتسلط و القصر، ويجد من المشاركة والانتماء ويشيع الرهبة والخوف ويؤثر على العطاء و الانتاجية، فالعلاقة الجيدة بين الرئيس والمرؤوسين لها تأثير كبير في رضاهم واستعدادهم للعمل، فليس من الصعوبة تصور التأثيرات الإيجابية على أداء الموظف وشعوره بالارتياح مع معاملة رئيسه له. إن كل مرؤوس يحتاج إلى بعض الضمانات في مجال عمله تتمثل في الحاجة إلى الاستقرار الوظيفي والأمن والطمأنينة وعدالة المعاملة والتقدير، فكلما توفرت هذه المهارات بشكل مناسب، زادت في رضاهم عن أعمالهم، فمن الواجب خلق جو من الثقة والقبول لدى المرؤوسين.

ومن أجل كسب الاحترام وتفهم نفسياتهم و قدراتهم، هناك بعض المهارات التي تساعد على تحقيق التوافق المهني للعامل :

- إظهار روح الصداقة في العمل أن رئيسه يفهمه ويفهم مشكلاته .

- الاهتمام بتزويد المرؤوسين بكل المعلومات المرتبطة بالوظيفة والمنظمة التي ينتمي إليها ليتمكن من أداء واجباته على أكمل وجه .

- مساعدة العامل وتقديم المعونة والمشورة له وخاصة إذا واجهته محنة أو مشكلة واستعداد الرئيس للدفاع عنه أمام الإدارة إذا اقتضى الأمر اشتراك العمال في القرارات التي

يمكن تحقيق قيادة فعالة إلا بالتركيز على هذا النوع من الكفاءات (مهارة الاتصال، مهارة الضبط الانفعالي، مهارة التوكيدية، مهارة المشاركة الوجدانية، مهارة المسؤولية الاجتماعية، مهارة حل المشكلات) التي لا بد أن تتوفر لدى أي قائد إداري، حتى يتسنى له القيام بعمله القيادي من خلال أدائه داخل المنظمة، وتمكينه من التفاعل الإيجابي مع الآخرين وحسن التصرف في مختلف المواقف المهنية بما يحقق التوافق النفسي و الاجتماعي ومهني . وهذا ما أكد Buck في دراسته أن الكفاءات الاجتماعية جانباً مهماً من جوانب إعداد القيادات المهنية وكذلك القيادات الاجتماعية، وتبرز هذه الأهمية من المواقف المختلفة في ميدان العمل كأن يكون هناك تمييز في الأداء وفي مستوى التفاعل مع الآخرين والأمر نفسه بالنسبة للمهنة الاجتماعية التي تتطلب مستوى مرتفع من المهارات الاجتماعية لأن العامل بما يتعامل مع عدد كبير من الأفراد في أوضاع نفسية غير طبعية ومن بيئات مختلفة.

الصحة النفسية والتوافق الاجتماعي والمهني للفرد:

يرى "السيد محمد" أن الكفاءات الاجتماعية ترتبط مع العديد من أبعاد الصحة النفسية التوافق النفسي و الاجتماعي مما يجعل الفرد متقن لعمله وتؤهله للتعامل مع مختلف المواقف المهنية، فهي تلعب دور هاماً في رفع الروح المعنوية لدى الفرد، و يمكن إبراز بعض عوامل التوافق المهني فهناك نوعين من الأجواء النفسية يؤديان غالباً إلى بعض التوترات في مواقف العمل هما : جو التسلط وجو المنافسة فهذه الجوانب الانفعالية يمكنها أن تعمل على أحداث سوء التوافق المهني.

ففي ظروف التسلط تكون العلاقات بين الإدارة والعمال نوعاً ما محدودة، فالعمال عليهم طاعة أوامر الإدارة دون مناقشة، ويكون الاهتمام منصب على النظام والانضباط وليس التعبير الذاتي و الابتكاري، فالعامل في جو التسلط قد يشعر بالاستياء، لأنه لا يستطيع إيصال شكواه للإدارة، أو لأنه يدرك أن صاحب العمل لا يهتم به أو

وجه ويشعرهم بالراحة و الطمأنينة تجاه عملهم و البيئة التي يعملون بها.

15. خاتمة:

تناولت هذه الورقة البحثية موضوع الكفاءات الاجتماعية وضرورتها في الجانب المهني خصوصا في عاملنا الحديث المتسم بالتغير وعدم الاستقرار على حال، حيث تم:

- تسليط الضوء على مصطلح الكفاءة و الكفاءات الاجتماعية.

- معرفة الفرق بين الكفاءات الاجتماعية ومجموعة المصطلحات المشابهة لها والتي يقع الخلط فيما بينها.

- ثم تسليط الضوء على أهميتها بالنسبة للفرد في حياته الشخصية بصفة عامة، و المهنية بصفة خاصة.

- عرض لأهم أنواع هذه الكفاءات، والنماذج النظرية المفسرة لها، وصولا لدور الكفاءات الاجتماعية في بيئة العمل من خلال بعض المتغيرات أهمها القيادة و التوافق المهني.

في ضوء ذلك يمكن تقديم مجموعة من المقترحات وهي:

1. ضرورة تبصير العمال بالكفاءات الاجتماعية اللازمة لهم حتى يتمكنوا من إجادتها، ويكون ذلك عن طريق عقد دورات وبرامج تدريبية لتنميتها. بهدف إحداث التفاعل الإيجابي المؤثر في تواصلهم مع بعضهم.

2. توعية العمال بأهمية الكفاءات الاجتماعية، لما لها من آثار إيجابية على المدى القريب والبعيد.

3. دراسة العلاقة بين الكفاءة الاجتماعية والذكاء الوجداني خاصة في المهن الاجتماعية.

4. ضرورة تزويد العامل بدليل يحتوي على قائمة الكفاءات الاجتماعية اللازمة للمنصب التي قد يشغله.

5. دراسة تأثير الكفاءة الاجتماعية على أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

6. اعتبار الكفاءات الاجتماعية، من بين أهم الكفاءات الواجب توفرها في الفرد، التي يمكن أن نستند عليها في

تقس أو تتعلق بعمله ومستقبله الوظيفي.

- الاهتمام بالعامل وإرشاده وتدريبه بحيث يشعر بأنه ينمو في العمل مما يجعله يقبل على العمل بكل طمأنينة وروح معنوية مرتفعة.

- مساعدة العامل في الاندماج الاجتماعي للجماعة التي ينتمي إليها فالجماعة تقوم بدور كبير في إشباع النفسية للفرد من خلال المركز الاجتماعي الذي توفره، فإذا تفاعل الفرد أدى إلى تكيفه مع زملائه وزاد شعوره بالانتماء مما يؤدي إلى رفع روح المعنوية التي تحقق التوافق المهني.

وعليه فالكفاءات الاجتماعية وما تحتويه من مهارات فرعية تعمل في مجملها على إحداث توافق نفسي للفرد و تفعيل التواصل الاجتماعي مع ما يحيط به من الأشخاص داخل بيئة العمل، ولضمان ذلك وجب على الأفراد وكذا المؤسسات التي تشرف على مجموعة من الأفراد أن تأخذ بعين الاعتبار هذا النوع من الكفاءات في اختيار وانتقاء الموظفين لضمان مخرجات فعالة فيما يتعلق بالفرد والمؤسسة على حد سواء .

إن امتلاك العامل لهذا النوع من الكفاءات ينمي لديه الشعور بالرضا والراحة تجاه ما يقوم به من عمله وما يحيط به من ظروف تتعلق بالعمل أو بالأشخاص من زملاء ومسؤولين. وإن أي نقص فيها قد يؤثر بالدرجة الأولى عليه بشكل شخصي، و على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة بشكل مهني، هذا ما أكدته دراسة "روث وشارون" إلى أن أي انقص في الكفاءات الاجتماعية يشكل اضطراب في شخصية الفرد ويجعله غير متوافق اجتماعيا ومهنيا مما يخلق لديه الكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية والمهنية داخل المنظمة التي يعمل بها.

فهذه الكفاءات وما تشمل عليه من عناصر هامة تعمل في مجملها على خلق أفراد لديهم القدرة على التعبير على آرائهم والدفاع عن حقوقهم و التحكم في مشاعرهم الداخلية و الخارجية، تجاه ما يحيط بهم من أشخاص وظروف الأمر الذي يمكنهم من القيام بمهامهم على أكمل

- عبد الرحمن، محمد السيد (1998)، دراسات في الصحة النفسية (المهارات الاجتماعية، الاستقلال النفسي، الهوية، الجزء الثاني، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.
- فاطمة الزهراء، بوكرم، (2008)، الكفاءة مفاهيم ونظريات، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر.
- فرج عبد القادر طه، (1988)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط6، دار المعرفة، مصر.
- الكناي، ممدوح عبد المنعم، أحمد، محمد مبارك، (1992)، سيكولوجية التعلم وأنماط التعليم وتطبيقاتها النفسية والتربوية، ط1، مكتبة الفلاح، الكويت.
- مجدي عبد الكريم (1990)، اختبار الكفاءة الاجتماعية، دار النهضة المصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- محمد صالح، المشرقي، (2002)، مدخل إلى التدريس بالكفاءات، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
- معتز، سيد عبد الله، (2002)، بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية، دار غريب، القاهرة.
- ممدوحة، سلامة، (1993)، قراءات مختارة في علم النفس، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ناصر الدين ابراهيم ابو حمادة، (2011)، المهارات الحياتية (الشخصية، الاجتماعية، المعرفية)، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- ناصر الدين، أبو حماد (2017): المهارات الحياتية (الشخصية، الاجتماعية، المعرفية)، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- يوسف، محمد رضا، (2006)، معجم العربية الكلاسيكية والمعاصرة، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان
- الأطروحات:**
- أبو حلو نعمة، (2008)، المهارات الاجتماعية والقدرة على اتخاذ القرار لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني، رسالة ماجستير، غزة، جامع الأزهر.
- التركي، صالح سليمان، (2001)، فاعلية برنامج تدريبي لبعض المهارات الاجتماعية في تعديل سلوك الانسحاب الاجتماعي لدى عينة من تلاميذ المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- الحربي، فالح عبد الله، (2003)، ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور، دراسة ميدانية على العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات، الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- رأفت، عوض السعيد خطاب، (2012)، فاعلية برنامج تدريبي يقوم على مفاهيم نظرية العقل لتنمية التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات التفاعل الاجتماعي لدى الأطفال التوحيدين، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، العدد 30، يناير.

عملية الانتقاء المهني و التوظيف، فتوفر هذا النوع من الكفاءات يساعد في خلق علاقات اجتماعية ومهنية جيدة، و بالتالي التقليل من الصراعات التنظيمية المحتمل حدوثها، وتحقيق ولاء و توافق مهني ونفسي كبير، بالإضافة إلى التكيف مع الضغوط المهنية التي قد تصادف العامل خلال مسيرته المهنية. لأن التوجه الحديث لأرباب العمل و المسؤولين عن الموارد البشرية في المنظمات هو نحو استقطاب وتوظيف الأفراد ذوي الكفاءات الاجتماعية المختلفة والتي تجعلهم يتكيفون أكثر مع وظائفهم وما يعترضهم خلالها من مواقف وضغوط.

16. قائمة المراجع:

1. الكتب:

- أحمد عبد اللطيف أبو اسعد، (2015)، المهارات الإرشادية، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن.
- أمال جمعة عبد الفتاح (2010)، المهارات الاجتماعية، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، القاهرة مصر.
- البيلي، محمد عبد الله وآخرون، (1997)، علم النفس التربوي وتطبيقاته، مكتبة فلاح للنشر والتوزيع، الإمارات.
- جولمان دانيال (2000)، الذكاء العاطفي (ترجمة ليلي الجبالي) سلسلة للمعرفة المجلس للثقافة والفنون والأدب، الكويت.
- خليفة، عبد اللطيف محمد، (2006)، قائمة المهارات الاجتماعية، دار غريب للنشر، القاهرة.
- الزغلول، عماد، (2003)، نظريات التعلم، ط1، دار الشروق، عمان.
- زيتون، منى، (2005)، اختلاط المراهقين وأثره في مهاراتهم الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة.
- سعدية بهادر (1992)، علم النفس النمو، دار العرب العالمية، الكويت.
- سليمان عبد الواحد يوسف (2015)، المهارات الحياتية، ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان الأردن.
- السيد أحمد عثمان (1993)، المسؤولية، دراسة نفسية اجتماعية، دار الأنجلو للطباعة والنشر، القاهرة.
- طارق عبد الرؤوف عامر (2015)، المهارات الحياتية والاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- طريف شوقي فرج (2003)، المهارات الاجتماعية والاتصالية، (دراسات وبحوث نفسية)، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

3. عبد الوارث أحمد، سميرة علي (2011)، المهارات الاجتماعية كدالة لبعض المتغيرات الديموجرافية لدى الطلاب المعاقين بصريا، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، الجزء الأول، العدد 145
4. المغازي، إبراهيم محمد (2004)، الكفاءة الاجتماعية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلاب كلية التربية، دراسات نفسية، القاهرة، المجلد (14)، العدد (3)

المداخلات:

- عبد الله، فلي، (2009/2008)، التقويم التربوي، وحدة المناهج التعليمية و التقويم التربوي، السنة الرابعة، المدرسة العليا للأساتذة، بوزريعة، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

- Buck R(1991):temperament social skills and the communication of emotion new york plenumpress
- Felner, R.D.; Lease, A.M. & Phillips, R.S.C. (1990).T.P. Gullota , G.R. Adams & R. Montemayor , ed. The development of social competence in adolescence . Beverly Hills, CA: Sage PP.64-245
- McFall, richard (1982), A Review And Report Mulation Of The Concept Of Social Skills, Behavior Assessment,1 vol 04, PP 1-33
- Philippe, Jonneat (2003): Difficultés Rencontrées Dans L'utilisation Du Concept De Compétence dans les programmes d'études. Montréal. Ci rade. UQ AM.
- Philippe, Perrenoud (1999): Construire Des Compétences Tout Un Programme. Revue pédagogique. N112. PP16-20.
- Riggio.R.(1986),Assessment Of Basic Socail Skills,Journal Of Personality And Socail Psychology,5,(3), P P 649-660

- سعيد حمدان، المطوع أمنة، (2001)، المهارات الاجتماعية و الثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الامهات المكتنبات، رسالة ماجستير في التربية، معهد الدراسات و البحوث التربوية قسم الإرشاد النفسي، قسم الإرشاد النفسي، جامعة القاهرة، مصر .
- عتريس، هاني، (1997)، المهارات الاجتماعية وتقدير الذات والشعور بالوحدة النفسية لدى طلاب الجامعة، رسالة ماجستير، كلية الآداب بجامعة الرقازيق، مصر.
- فايز خضر محمد بشير، (2016)،فعالية برنامج لتنمية السلوك التوكيدي وأثره في زيادة فاعلية الذات والكفاءة الاجتماعية والأداء الأكاديمي لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظات غزة، الجامعة الإسلامية.

- كريمة عبد الامام(1996)، مدى فاعلية برنامج لتنمية المهارات الاجتماعية في تخفيف الشعور بالوحدة النفسية لدى المراهقات في دولة الإمارات العربية المتحدة،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التربية،جامعة عين شمس.
- محمد سليمان سالم، يسرية (1989)، دراسة العوامل المرتبطة بالتوافق النفسي و الاجتماعي للجائحين داخل مؤسسة الأحداث، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- ممدوحة سلامة(1984)، أساليب التنشئة الوالدية وعلاقتها بالسلوك الانتمائي لدى الأطفال النوعين،رسالة ماجستير غير منشورة معهد الدراسات العليا للطفولة ،جامعة عين شمس.القاهرة.

المقالات:

1. بشار ابراهيم حجار، صالح أبو معلا(2006)، المهارات الاجتماعية وفعالية الذات وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التمريض لدى طلبة الكليات،كلية التمريض ،الجامعة الإسلامية بغزة.
2. عبد الله كردي، سميرة (2010)، الذكاء الانفعالي و علاقته بالمهارات الاجتماعية و الفعالية الذاتية و القيادة لدى عينة من مديرات المدارس الثانوية في المنطقة الغربية السعودية دراسة وصفية و إرتباطية، مجلة العلوم التربوية، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ع1، يناير.