جامعة وهران2 "محمد بن أحمد"

كلية العلوم الاجتماعية **قسم علم النفس والأرطفونيا**

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم

المهارات الاجتماعية وعلاقتها بفعالية الذات

لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران

من إعداد الطالب:

بوهلالة أحمد

أعضاء لجنة المناقشة:

-أ.د غياث بوفلجة من جامعة وهران 2.....رئيسا
-أ.د بزايد نجاة من جامعة وهران 2.....مشرفة
-أ عماري سفيان من جامعة وهران 2.....مناقشا

السنة الجامعية

2017-2016

قائمة المحتويات

الترقيم	الموضوع	الصفحة
	الإهداء.....	أ
	كلمة شكر.....	ب
	ملخص الدراسة.....	ت
	محتويات الدراسة.....	ث
	قائمة الجداول و الأشكال.....	
	مقدمة عامة للدراسة.....	
	الفصـــــــــل الأول:	
	تقديـــــــــم الدراسة	
1-	إشكالية الدراسة.....	
2-	فرضيات الدراسة.....	
3-	أهمية الدراسة و هدفها.....	
4-	حدود الدراسة.....	
5-	صعوبات الدراسة.....	
6-	التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة.....	
	الفصـــــــــل الثاني	
	المهـــارات الاجتماعية	
	تمهيد	
1-	تعريف المهارة.....	
2-	تعريف المهارات الاجتماعية.....	
3-	التعريفات ذات الطابع السلوكي للمهارات الاجتماعية.....	
4-	التعريفات ذات الطابع المعرفي للمهارات الاجتماعية.....	
5-	التعريفات ذات الطابع التكاملي للمهارات الاجتماعية.....	
6-	أهمية المهارات الاجتماعية.....	
7-	خصائص المهارات الاجتماعية.....	
8-	مكونات المهارات الاجتماعية.....	
9-	تحليل سبينسر للمهارات الاجتماعية.....	
10	تحليل ريجيو للمهارات الاجتماعية.....	
11	الأبعاد المكونة للمهارات الاجتماعية.....	
12	أساليب اكتساب وتنمية المهارات الاجتماعية.....	
13	أساليب قياس المهارات الاجتماعية.....	

قائمة المحتويات

14	النظريات التي فسرت المهارات الاجتماعية.....	
15	خلاصة الفصل.....	
	الفصل الثالث	
	فعالية الذات	
	تمهيد	
	تعريف فعالية الذات	
	العلاقة بين فعالية الذات وبعض المفاهيم الأخرى	
	فعالية الذات في ضوء نظرية باندورا	
	أبعاد فعالية الذات	
	مصادر فعالية الذات	
	أنواع فعالية الذات	
	توقعات فعالية الذات	
	آثار فعالية الذات	
	خلاصة الفصل	
	الفصـــــــل الرابـــــع	
	الدراسة الميدانية	
	تمهيد	
	الدراسة الاستطلاعية	
	أهمية ودواعي الدراسة الاستطلاعية	
	المجال الجغرافي للدراسة الاستطلاعية	
	وسائل الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها	
	مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية	
	الدراسة السوسيومترية	
	إجراءات الدراسة الأساسية	
	تمهيد	
	الدراسة الأساسية	
	أهداف الدراسة الأساسية	
	المجال الجغرافي للدراسة الأساسية	
	عينة الدراسة الأساسية مواصفات عينة الدراسة الأساسية	
	أدوات الدراسة الأساسية	
	تطبيق أدوات البحث وتفريغ درجاتها	

قائمة المحتويات

	الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية	
	خلاصة الفصل	
	الفصل الخامس	
	عرض ومناقشة النتائج	

قائمة المحتويات

قائمة الأشكال

الترقيم	عنوان الشكـــــــل	الصفحة
1	نموذج أرجايل للمهارات الاجتماعية	17
2	نموذج ريجيو لمهارات التواصل الاجتماعي	18
3	نموذج الحتمية التبادلية حسب باندورا	27
4	أبعاد فعالية الذات عند باندورا	29
5	مصادر فعالية الذات عند باندورا	30
6	توقعات فعالية الذات	34

قائمة الجداول

الترقيم	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول يبين توزيع العبارات على الأبعاد الستة للمهارات الاجتماعية	39
2	جدول يبين توزيع أوزان المهارات الاجتماعية	40
3	جدول يبين توزيع فقرات مقياس فعالية الذات العامة على المقاييس الفرعية	40
4	جدول يبين توزيع أوزان فعالية الذات	41
5	جدول يبين ترميز متغير الجنس	41
6	جدول يبين ترميز متغير الحالة المدنية	41
7	جدول يبين ترميز متغير المستوى التعليمي	42
8	جدول يبين ترميز متغير الحالة السوسيومهنية	42
9	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الجنس	43
10	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة المدنية	43
11	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير المستوى التعليمي	44
12	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة السوسيومهنية	44
13	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير طبيعة منصب العمل	45
14	جدول يبين ارتباط كل بعد مع المقياس ككل	46
15	جدول يبين معاملات الارتباط بين كل بعد والمؤشر العام لفعالية الذات	47
16	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	48
17	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	49
18	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	49
19	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية الحالة السوسيومهنية	50
20	جدول توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير طبيعة العمل	50

إلى أعز الناس إلى قلبي...

الحمد لله الذي علمنا ما لم نكن نعلم وجعلنا من المسلمين والحمد لله على نعمه الظاهرة والباطنة.

واعترافا بالفضل وتقديرا للجميل لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى قدوتي في دروب العلم والخير الأستاذة المشرفة على هذه الدراسة الدكتورة بزايد التي قدمت لي كل ما تملك من وقت وجهد وصبر لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما لا يفوتني أن أوجه شكري الخاص إلى السيد الدكتور مباركي بوحفص وإلى كافة أساتذة علم النفس وإلى السيد ضربان هارون.

وفي الأخير أتقدم بالشكر لكل من أمدني بيد العون والمساعدة من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة القائمة بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران وذلك من خلال تطبيق مقياس المهارات الاجتماعية الذي يحتوي على الأبعاد التالية: التعبير الانفعالي، الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية،الضبط الاجتماعي. ومقياس فعالية الذات المتكون من بعد تنظيم الذات والثقة بالنفس وبعد تفضيل المهام الصعبة، واستمارة الخلفية الفردية التي تعكس الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية، الحالة السوسيومهنية وطبيعة منصب العمل على عينة من الأعوان الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية والمقدر عددهم بـــ:120 عون من جميع الرتب ومن الجنسين حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.
- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية تنظيم الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.
- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية الثقة بالنفس لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.
- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية تفضيل المهام الصعبة لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

مقدمـــة عامـــــة:

تعتمد كل المؤسسات والإدارات سواء كانت عمومية أو خاصة على العنصر البشري باعتباره المورد الأساسي والفعال لحياتها واستمراريتها، والذي يساهم بدوره كذلك في تحقيق أهدافها ونجاحها من خلال ما يقدمه من جهود مبذولة أثناء تفاعله مع محيط عمله الفيزيقي والاجتماعي، كما أنها تسعى جاهدة لاكتساب وتقديم أحسن صورة لها تتماشى مع أهدافها المسطرة وتطور من علاقاتها مع المتعاملين معها سواء كانوا منظمات أو متعاملين أو زبائن، لكن هذه الصورة لا تتجسد إلا من خلال جهود جميع مواردها البشرية المختلفة والتي تكون نتيجة إلمامهم بضرورة اكتساب المهارات الاجتماعية والتي هي عبارة عن مجموعة من الأنماط السلوكية اللفظية وغير اللفظية التي يستجيب بها للآخرين في مواقف التفاعل، بمعنى أن تكون للفرد القدرة على التفاعل مع الآخرين سواء زبائن أو زملاء العمل في البيئة الاجتماعية بطريقة مرضية وقيمة، وفي هذا السياق يرى "خليفة" بأن افتقار الفرد لمهارات التفاعل الاجتماعي الناجح مع الآخرين يدفعه للانسحاب والشعور بالوحدة والعزلة، وعدم التقبل والعجز وبالتالي تضعف مقاومة الفرد فينهار تحت وطأة أي ضغوط نفسية، كما أن افتقار المهارات الاجتماعية يترتب عليه تزايد معدلات العنف والعدوان وهو ما يؤثر سلبا على فعالية الذات لدى الفرد.(خليفة،1996،ص 18).

ومن المفاهيم الهامة في تفسير سلوك الأفراد خاصة فيما يتعلق بمعتقداتهم حول قدراتهم على كبح وتنظيم تصرفاتهم المختلفة في حياتهم هي فعالية الذات لديهم باعتبارها تمثل الدوافع الكامنة للفرد فمن خلالها يتمكن من السيطرة والتحكم في البيئة المحيطة به والتغلب على المواقف المختلفة التي يمكن أن تعيقه كما أنها تجعل الفرد يتوقع بأنه قادر على إدراك السلوك الذي يحقق نتائج مرغوبة في موقف معين فالأفراد الذين يتمتعون بفعالية ذات عالية قادرون على عمل شيء لتغيير وقائع البيئة، أما الذين يتصفون بفعالية ذات منخفضة فإنهم يرون أنفسهم عاجزين عن إحداث التغيير وبالتالي يصبحون خاضعين لظروف الموقف.

وانطلاقا من هذا حاولت الدراسة الحالية إلقاء الضوء على المهارات الاجتماعية وعلاقتها بفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران وتحقيقا لذلك تم تقسيم الدراسة على النحو التالي:

الفصل الأول: يحتوي على عناصر تقديم البحث المتمثلة في المقدمة وتحديد الإشكالية وكذا صياغة الفرضيات وبعدها أهمية البحث وأهدافه ثم حدود البحث وصعوباته وفي الأخير التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث.

الفصل الثاني: خصص لتقديم التعاريف الخاصة بالمهارات الاجتماعية ثم إبراز أهميتها وخصائصها وبعدها تم التطرق لمكوناتها وأساليب اكتسابها وتنميتها وفي الأخير تم طرح أهم النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية.

الفصل الثالث: خصص لفعالية الذات تعريفاتها، وعلاقتها ببعض المفاهيم الأخرى، ثم أبعادها، مصادرها وأنواعها وآثارها

الفصل الرابع: يوضح فيه الباحث طريقة الدراسة الميدانية وينقسم هذا الفصل إلى جزئين الأول خاص بدواعي الدراسة الاستطلاعية والمجال الجغرافي لها والوسائل المعتمدة فيها ومواصفاتها ومواصفات العينة، والصدق والثبات، أما الجزء الثاني خصص للدراسة الأساسية حيث يشمل أهدافها وعينتها وخصائصها وإجراءات الدراسة الأساسية المتمثلة في الأدوات المستخدمة وتطبيق أدوات البحث وتفريغ درجاتها والوسائل الإحصائية المعتمدة.

الفصل الخامس: يمثل الفصل الخاص بعرض وتحليل النتائج ومناقشتها مع طرح بعض التوصيات، ثم الخاتمة العامة للدراسة.

1. إشكالية الدراسة:

إن العلاقة التي تربط الإنسان بالمجتمع علاقة تبادلية ومن أبرز معالمها أنها ديناميكية ملـــؤها التفاعـــــل والتبادل المستمر، بحيث لا يتحقق نجاح هذا التفاعل إلا من خلال ما يتميز به الأفراد من مهارات اجتماعية، فالفرد يحقق ذاته من خلال الجماعة والجماعة تحقق وجودها من خلال مجموع أفرادها، ومن خلال باقي المجموعات المحيطة بها، ومن هذا المنطلق تم طرح الإشكالية التالية:

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران؟

وتتفرع هذه الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية تنظيم الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران؟
- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية والثقة بالذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران؟
- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وتفضيل المهام الصعبة لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران؟
- هل يوجد فرق دال إحصائيا في المهارات الاجتماعية لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران تبعا لمتغير الجنس ؟
- هل يوجد فرق دال إحصائيا في فعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران تبعا لمتغير الجنس ؟

2. فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضية إجابة مؤقتة للإشكالية المطروحة للدراسة، ويمكن صياغتها على النحو التالي:

الفرضية العامة:

توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

من خلال هذه الفرضية العامة تفرعت الفرضيات الجزئية التالية:

- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية تنظيم الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية والثقة بالذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.
- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وتفضيل المهام الصعبة لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.
- يوجد فرق دال إحصائيا في المهارات الاجتماعية لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران تبعا لمتغير الجنس.
- يوجد فرق دال إحصائيا في فعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران تبعا لمتغير الجنس.

1.3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز مختلف المهارات الاجتماعية لدى أعوان الجمارك وعلاقتها بفعالية الذات لديهم باعتبارها موضوع علمي هام يصب في مجال العلاقات الإنسانية كونها أساس نجاح التفاعل الاجتماعي.

وتتمثل هذه الأهمية في كل ما جمعه الباحث من معطيات نظرية وتطبيقية وما توصل إليه من نتائج من خلال إحاطته ومعالجته للموضوع وما سيتم تقييمه عليه.

2.3. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- إلقاء الضوء على المهارات الاجتماعية المكتسبة من قبل أعوان الجمارك
- التعرف على أهم الجوانب المؤثرة في فعالية الذات لدى أعوان الجمارك
- التعرف على العلاقة القائمة بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة

4. حـــــــدود الدراسة:

تم إجراء الدراسة على مستوى المدرسة الوطنية للجمارك بوهران لمدة عشرون يوما على عينة من أعوان الجمارك التابعين لها.

5. التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

1.5. التعريف الإجرائي للمهارات الاجتماعية:

هي الدرجة التي يتحصل عليها العون الجمركي من خلال إجابته على مقياس المهارات الاجتماعية المستخدم في هذه الدراسة، والذي يتكون من مهارات الحساسية الانفعالية والضبط الانفعالي والتعبير الانفعالي والحساسية الاجتماعية والضبط الاجتماعي والتعبير الاجتماعي.

2.5. التعريف الإجرائي لفعالية الذات:

هي مجموع الدرجات التي يتحصل عليها العون الجمركي بعد الإجابة على فقرات مقياس فعالية الذات المستخدم في هذه الدراسة المتمثلة في فعالية تنظيم الذات وفعالية الثقة بالنفس وفعالية تفضيل المهام الصعبة.

3.5.التعريف الإجرائي للعون الجمركي:

هو الفرد الذي طبق عليه مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس فعالية الذات في هذه الدراسة.

تمهيـــــــد:

يعتمد نجاح التفاعل الاجتماعي على مهارات الفرد المختلفة حسب كل فرد وحسب كل موقف من مواقف الحياة التي يعيشها الفرد، والتي من خلالها يستطيع أن يتغلب على الأزمات ويحقق أهدافه وغاياته، وبالتالي يكون ناجحا في حياته، ولقد تبنى الباحث موضوع المهارات الاجتماعية للدراسة حيث يحتوى هذا الفصل على أهم العناصر الخاصة بها.

1. تعريف المهارة:

تعددت تعاريف المهارة ومن أهمها ما يلي:

يعرف "محمود محمد الخوالدة" المهارة بأنها:"القدرة الفعلية التي تمكنك من أداء عمل ما بدرجة متقنة وبوقت قصير، ويضيف بأنها أنماط من السلوك تستدعي معرفة نظرية وقدرة على الفعل.(الخوالدة،2004،ص215).

يعرف "صلاح صادق" (1984) المهارة بأنها:" أداة عمل من الأعمال يتطلب نشاطا ذهنيا بدقة وسرعة".كما عرفها "جولدنس" (1984) بأنها:" قدرة عالية مكتسبة لأداء الأنشطة المعقدة بسهولة وكفاءة"

ويعرف "أحمد زكي صالح" (1967) المهارة بأنها: " السهولة والدقة في أداء عمل من الأعمال بدرجة من السرعة والإتقان مع الاقتصاد في الجهد المبذول وبأقل وقت ممكن عن طريق الفهم".(أمل محمد،2007،ص12)

ويضيف "أحمد الحميضي" بأن لمهارة هي:" القدرة على عمل شيء ما بإتقان"، وحيث أن المهارة هي نظام متناسق من النشاط الذي يستهدف تحقيق هدف معين، فإنها تصبح مهارة اجتماعية عندما يتفاعل فرد مع آخر، ويقوم نشاط اجتماعي، يتطلب مهارة ليوائم بين ما يقوم به الفرد الآخر وبين ما يفعله هو، وليصحح مسار النشاط ليحقق بذلك هذه الموائمة.(الحميضي،2004،ص149)

عرف "السيد" المهارة بأنها:"نظام متناسق من النشاط الذي يستهدف تحقيق هدف معين، وتصبح مهارة اجتماعية عندما يتفاعل فرد مع آخر، ويقوم بنشاط اجتماعي يتطلب منه مهارة ليوائم بين ما يقوم به الفرد الآخر وما يفعله، وليصحح مسار نشاطه ليحقق بذلك هذه الموائمة" (السيد،1981،ص244).

وعرف "العيسوي" (1997) المهارة بأنها:"القدرة على الأداء المنظم المتكامل للأعمال الحركية المعقدة بدقة وبسهولة مع التكيف للظروف المتغيرة المحيطة بالعمل"(العيسوي،1997،ص272)

يرى الباحث أن المهارة هي القدرة على القيام بنشاطات بكفاءة وتميز، وهناك العديد من أنواع المهارات من بينها المهارات التقنية، الإدارية، القيادية، التسييرية، الذهنية واللغوية، وكلها تفيد القدرة والكفاءة والتميز عن الآخرين، بينما وما يهم الباحث في هذه الدراسة هي المهارات الاجتماعية.

2. تعريف المهارات الاجتماعية:

للمهارات الاجتماعية تعريفات كثيرة نظرا لاتساع هذا المفهوم من جهة، وما يطرأ على هذا المفهوم من تغيير بسبب التغير العلمي المستمر في هذا المجال من جهة أخرى، كما تتباين هذه التعاريف من عالم إلى آخر، ويرجع هذا الاختلاف بسبب المواقف الاجتماعية، وما يحدث فيها من تفاعل لتحقيق الهدف المنشود بناءا على إدراك الفرد للموقف الذي يواجهه، ونظرا لهذا الاتساع تعددت المفاهيم والتعريفات حيث يتصف بعضها بالعمومية ويتصف بعضها بالخصوصية،كما يمكن تصنيف تعريفات المهارات الاجتماعية إلى تعريفات ذات طابع سلوكي،وتعريفات ذات طابع معرفي وتعريفات ذات طابع تكاملي (معرفية- سلوكية).(عبد المقصود،2000،ص01).

1.2. التعريفات ذات الطابع السلوكي للمهارات الاجتماعية: هي جميع التعريفات التي تأثرت بوجهة نظر "كوران"(1979) التي توجب استبعاد العوامل المعرفية من تعريف المهارة بحيث تصبح قاصرة على الجوانب السلوكية، والتي يسهل ملاحظتها وقياسها، وبالفعل ظهرت تعريفات متعددة يحكمها هذا التصور من بينها:

تعريف "ليبيت" و"لينسون" (1972) للمهارة الاجتماعية بأنها:" القدرة على تكوين السلوكيات التي تكون معززات موجبة وعدم تكوين السلوكيات التي تطفأ أو يعاقب عليها، والأفراد الذين يميلون إلى إظهار السلوك الأخير يكونون في الغالب غير مؤهلين اجتماعيا" ويعرف "ماسيود" (1988) المهارة الاجتماعية على أنها:"أشكال متعلمة من التفاعل الناجح مع البيئة والذي يحقق للفرد ما يهدف إليه بدون أثار سلبية على الآخرين" (عبد المقصود،2000،ص3)

أما "أرجيراس" (1997) فيعرفها على نحو مشابه فهي تعني لديه:" السلوكيات التي تساهم في جعل الفرد فعالا كجزء من جماعة أكبر، وتشمل هذه السلوكيات التواصل مع الآخرين، والتفهم، وإظهار الاهتمام بالطرف الآخر والتعاطف معه". (طريف شوقي،2002،ص42).

ويعرف "رين" و"ماركل" (1980) المهارات الاجتماعية بأنها:"حصيلة الفرد من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية والتي يستطيع الفرد بواسطتها التأثير في استجابات الآخرين، وتعمل هذه الحصيلة كميكانيزم يؤثر من خلاله الفرد في بيئته بالتحرك نحو الأشياء المرغوبة أو تجنب الأشياء غير المرغوبة في المحيط الاجتماعي".(الدرديري،2005،ص97)

ويعرفها "باتريك" (1983)أنها:«قدرة الفرد على الحصول على التقبل من الآخرين من خلال السلوك المقبول اجتماعيا». كما قدم "ميشالسون"(1993) تعريفا متكاملا للمهارات الاجتماعية، يرى أنها:"مبادلات واستجابات الفرد بطريقة ملائمة وفعالة من خلال السلوكيات اللفظية وغير اللفظية المحددة والمميزة، كما يرى أن المهارات الاجتماعية مهارات تفاعلية ويتأثر أداؤها بخصائص أطراف التفاعل مثل الجنس والعمر والمكانة الاجتماعية، كما تتأثر أيضا بالبيئة التي يحدث فيها هذا التفاعل".(السيد محمد،1998،ص88).

وعرفها "كومبز" و"سلابي"(1979) بأنها:"قدرة الفرد على التعامل مع الآخرين في إطار اجتماعي محدد وبأساليب معينة مقبولة اجتماعيا أو ذات قيمة اجتماعية ، وفي نفس الوقت ذات منفعة بالنسبة للشخص أو بالنسبة للآخرين أو تكون المنفعة فيها متبادلة".(عبد المقصود 2000،ص1)

ويعرف "فيليبس" (1978) المهارة الاجتماعية بأنها:"تتمثل في التفاعل بين الفرد و البيئة واستخدام الوسائل والأساليب اللازمة للتفاعلات البينشخصية الضرورية والحفاظ عليها، وبين الآخرين الذين يتفاعل معهم، حيث يصبح مسار نشاطه من أجل تحقيق هذه الموائمة» ويقترح "ماركل" تعريفا لها مفاده أنها:"مجمل السلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي يؤثر بها الفرد في استجابات الآخرين في سياق العلاقات الشخصية والتي يحصل بموجبها على نواتج مرغوبة ويتجنب غير المرغوبة" ، و يقدم" ولكر كالفن" و"رامسي" تعريفا لها فهي:" مجموعة من السلوكيات التي يصدرها الأفراد من قبيل البدء في الاستمرار في العلاقات اجتماعيا الايجابية مع أقرانهم، ومدرسيهم، وأفراد الأسرة والمجتمع المحيط" وهي عند "كومبس" و"شالي":"القدرة على التفاعل مع الآخرين في سياق ما بطريقة معينة تكون مقبولة اجتماعيا، مفيدة شخصيا في ذات الوقت وتراعي نفع الآخرين" (عبد الحليم وآخران ،2003،ص118).

ويرى" اليوت ستيفن" (1988)أنها:"السلوكيات المكتسبة التي تؤثر على الطفل وتفاعلاته البينشخصية، ولا تعد سمة من سمات الشخصية ولكنها مجموعة من السلوكيات التي تتحدد وترتبط بمواقف معينة كما أنها تتأثر بكثير من العوامل والمتغيرات مثل الجنس، والسن، والمكانة الاجتماعية" (السيد محمد،1998،ص88).

وعرفها "محمد عبد الغفار العنبري" (1988) بأنها:" عوامل السلوك الظاهرة والمحددة والتي تمكن في تتابع سلوكي متفاعل، وهي تتضمن عملية سلوك الكفء". (عبد المقصود،2000،ص01).

ويعرفها "كيلي" (1982) بأنها" السلوكيات المكتسبة التي يستخدمها الأفراد في مواقف التفاعل الشخصي للحصول على مجتمع متماسكا والحفاظ عليه" (الحميضي،2004،ص57)

ويعرفها "ايان" و"كونستاس"(1992)بأنها:" قدرة الشخص على أن يأتي بسلوكيات تحظى بقبول الآخرين، والابتعاد عن السلوكيات التي تلاقي بعدم الاستحسان من الآخرين" (أمنة سعيد،2003،ص15).

يلاحظ "عبد الحليم" أن السمة الغالبة على هذه التعريفات تركز على الجانب السلوكي الخارجي للمهارات الاجتماعية،بالإضافة إلى أنها تركز على هدف السلوك وعائده فقد يحقق أو لا يحقق الغاية المرجوة فمثلا قد يؤدي إبداء الرأي للطرف الآخر إلى إغضابه، وهنا يصبح السلوك الماهر اجتماعيا غير فعال لكنه يبقى سلوكا ماهرا اجتماعيا.(عبد الحليم،2003،ص118).

.2.2 التعريفات ذات الطابع المعرفي للمهارات الاجتماعية: يؤكد الاتجاه المعرفي عند تحديد مفهوم المهارات الاجتماعية على العمليات المعرفية التي تنظر في السياق الاجتماعي ومن بين التعريفات التي تتبنى هذا الاتجاه مايلي:

عرفها "فيرنهام" (1983)على أنها:"سلسلة من السلوكيات تبدأ بالإدراك الدقيق للمهارة في العلاقات الشخصية وتتحرك نحو المعالجة المرنة لتوليد الاستجابات المحتملة البديلة و تقويمها ثم إصدار البديل المناسب" (طريف شوقي،2002،ص43)

أما "فؤاد بهي السيد"(1981): يشير إلى أن المهارة هي:"نظام متناسق من النشاط الذي يتطلب تحقيق هدف معين. هذا وتصبح المهارة الاجتماعية عندما يتفاعل الفرد مع فرد آخر و يقوم بنشاط اجتماعي يتطلب منه مهارة ليوائم بينه و بين الآخرين الذين يتفاعل معهم، حيث يصبح مسار نشاطه من أجل تحقيق هذه الموائمة المطلوبة". (عبد المقصود،2000،ص2)

ويشير "برستيلي"أن المهارات تتضمن التعبير عن الذات ومعالجة المواقف الاجتماعية وحل المشكلات التي يواجهها الفرد بصورة ناجحة.(طريف شوقي،2002،ص45).

2-3 التعريفات ذات الطابع التكاملي للمهارات الاجتماعية (معرفية، سلوكية):

المنظور التكاملي ينظر إلى المهارات الاجتماعية باعتبارها عملية تفاعلية بين الجوانب السلوكية اللفظية وغير اللفظية والجوانب المعرفية والانفعالية الوجدانية في سياق التعامل الاجتماعي، ومن بين التعاريف التي تؤكد وتؤيد وجهة النظر التكاملية ما يلي:

تعريف "لاد" و"مايز"(1983):"هي القدرة على تنظيم المكونات المعرفية والعناصر السلوكية ودمجها في سياق فعل يوجه نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية و الميل المستمر إلى التقييم و التعديل لتوجيه ذلك الفعل نحو هدف ما مما يزيد من احتمالات تحقيقه".ويعرف "صبحي عبد الفتاح الكافوري" المهارات الاجتماعية أنها:" مجموعة من السلوكات

اللفظية وغير اللفظية المتعلمة التي تحقق التفاعل الإيجابي وتؤدي إلى تحقيق الأهداف المرغوب فيها".(آمنة سعيد،2001،ص15)

ويعرف "بلاك" و"هيرسن"(1979):" المهارة الاجتماعية هي قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره الإيجابية والسلبية في التفاعل مع الآخرين".(فهد ،2005،ص12)

ويقرر "سبنسر"(1991) أن المهارات الاجتماعية هي:" المكونات المعرفية و العناصر السلوكية اللازمة للفرد للحصول على نتائج إيجابية عند التفاعل مع الآخرين مما يؤدي إلى إصدار الآخرين لأحكام وتقييمات إيجابية". (الحسانين،1989،ص9)

يكتسب الفرد مهارات اجتماعية نابعة من التعلم بوصفه نقلا للمعارف في اتجاه واحد، كما يسهم في توجيه وتقويم سلوك الفرد الذي يتميز بالقابلية خلال مراحل التنشئة الاجتماعية. ورأي الباحث يميل إلى خلق انسجام بنيوي بين الطوابع الثلاثة غير أنه يركز على الطابع التكاملي لأنه خاضع لتجربة الفرد التي يكتسبها من ممارساته السلوكية والمعرفية في المجتمع الذي يعيش فيه.

3. أهمية المهارات الاجتماعية:

تلعب المهارات الاجتماعية دورا كبيرا ومؤثرا ليس فقط في حياة الفرد فحسب، بل في جميع تفاعلاته مع الآخرين، فمعظم الدلائل تشير إلى أن الناس المهرة اجتماعيا والذين يعرفون كيف يتحكمون في مشاعرهم جيدا ويقرؤون بكفاءة مشاعر الناس الآخرين، ويحسنون التعامل معها يكون لهم التوافق في أي مجال من مجالات الحياة ابتداءا من مجالات العلاقات العاطفية إلى الإلتزام بالقواعد غير المكتوبة التي تحكم النجاح في عمل سياسات أي مؤسسة، كما تعطي المهارات الاجتماعية للفرد القدرة على استيعاب تفسير المواقف الاجتماعية.

ويشير "فرج"(2003) إلى أن المهارات الاجتماعية من العناصر المهمة التي تحدد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به في السياقات المختلفة والتي تعد في حالة اتصافها بالكفاءة من مظاهر التوافق النفسي والاجتماعي.(فرج،2003،ص17).

كما أشار "أسامة محمد الغريب"(2005) أن موضوع المهارات الاجتماعية يكتسب أهمية خاصة لاعتبارين أساسيين:

أولهما أن المهارات الاجتماعية تعد واحدة من العوامل المهمة والمسؤولة عن التفاعل الكفء والقدرة على الاستمرار في هذا التفاعل مع الآخرين وبوصفها تمثل مع القدرات العقلية جناحي الكفاءة والفعالية في مواقف الحياة والتفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به.

أما الثاني فيتمثل في أن المهارات الاجتماعية تعد واحدة من المكونات المهمة للصحة النفسية الجيدة على اعتبار أن الصحة النفسية لا تعني فقط غياب مظاهر سوء التوافق، بل تشير إلى مجموعة من المهارات الإيجابية والمتنوعة والخصائص المرتبطة بتحقيق النجاح والفعالية ومن أبرز المزايا المترتبة على ارتفاع مستوى المهارات الاجتماعية حسب "أسامة محمد الغريب"(2005)

1.3. تقدير الذات والشعور بالفعالية الذاتية: عرف "كوبر سميث" تقدير الذات أنه:" تقييم يضعه الفرد لنفسه وبنفسه ويعمل على المحافظة عليه، وبمعنى آخر هو حكم الفرد على درجة كفاءته الشخصية".(الدرديري،2008،ص604)

2.3. تسهيل إدارة علاقات العمل: تسهل المهارات الاجتماعية المرتفعة على الفرد إدارة علاقات العمل وبطريقة أفضل، و تجنبه نشوء الصراعات معهم و حلها إن وجدت بصورة فعالة ومواجهة المواقف الحرجة والتخلص من المأزق بكفاءة ومن ثم الشعور بالفعالية الذاتية نتيجة لذلك.(طريف شوقي،2002،ص18)

3.3. المساعدة على التكيف و تجنب الصراعات: يعرف "ماتسون"(1989) الشخص صاحب المهارة الاجتماعية "بأنه الشخص الذي يستطيع أن يتكيف جيدا مع بيئته، والذي يتجنب الصراعات أثناء تفاعلاته مع الآخرين››.(الدرديري،2005،ص81)

4.3. الاستفادة من الآخرين و تعلم المزيد: يشير "عبد الحليم"(2003): «أن المهارات تساعد الفرد على الاستفادة من الآخرين من خلال الإنصات وجمع معلومات منهم››.(عبد الحليم،2003،ص،116)

5.3. زيادة السلوك الاجتماعي: يذكر "دانيل جولمان"(1995) أن المهارات الاجتماعية تجعل التفاعل مع الآخرين فعالا فيصبح الإنسان قادرا على مواجهة الآخرين وإقامة علاقات معهم››.(الدرديري،2005،ص83)

6.3. خفض القلق الاجتماعي: ربطت دراسة "بروش" (1988)بين القلق الاجتماعي والضعف في المهارات الاجتماعية من ناحية الشعور بالوحدة النفسية.(السيد محمد،1998،ص102).

4. خصائص المهارات الاجتماعية:

يرى "جابر عبد الحميد جابر"(1998)أن المهارة تتصف بعدة صفات هي:

1.4. المهارات نمائية: فالتلاميذ يتعلمونها عبر الزمن، عن طريق الجمع بين التعليم والممارسة، وهم عادة يبدؤون من مستويات منخفضة جدا من حيث الكفاءة ويتقدمون على نحو تدريجي.

ويستطيع الملاحظون أن يشاهدوا هذه الظاهرة بسهولة بمقارنة كفاءة تلميذ في مهارة معينة عبر فترات زمنية مختلفة ولن يجدوا عادة فرقا في الأداء أو القدرة من يوم لآخر و لكنهم سوف يلحظوا تقدما واضحا من شهر إلى آخر ومن سنة لأخرى.

2.4. المهارات متعلمة: معظم المهارات تتعدى كونها عادات تؤدى آليا تم تعلمها عن طريق التدريب و الممارسة إنها ببساطة أنماط من السلوك معقدة ومنظمة تنظيما عاليا ومتكاملا، حيث يجمع الماهر معرفة لها مغزاها لما هو متضمن في الممارسة عبر الزمن، أي معظم المهارات في حاجة إلى أن تفهم لكي تؤدى أداءا جيدا.(أبو هاشم،2004،ص23)

3.4. المهارات معقدة: بعض المهارات معقدة بحيث يختلف الخبراء في طبيعتها الدقيقة، ويمكن القول أن المهارة تتميز بالخصائص التالية: عملية فيزيقية، عاطفية، عقلية و تتطلب معلومات و معارف و تتحسن من خلال التدريب والاستخدام ويمكن استخدامها في مواقف متعددة.(أبو هاشم،2004،ص24)

5. مكونات المهارات الاجتماعية:

يشير "فؤاد أبو حطب" و"أمال صادق"(1986) إلى تحليل "باك" لما يسميه التكنيك في ميدان دراسة المهارات الموسيقية وهو يميل إلى اعتبار المهارة الموسيقية في النهاية سلسلة من الحركات العضلية.

وعلى الرغم من أهمية المكون الحركي (العضلي) إلا أن التحليل الحديث للمهارة يتناول مكونا آخر لا يقل أهمية وهو المكون الحسي فلاعب التنس مثلا يلاحظ حركات خصمه وقائد السيارة يراقب الطريق وعازف البيانو يقرأ النوتة الموسيقية والعملية الرئيسية المتضمنة هنا هي عملية الانتباه والمقصود هنا الانتباه الانتقائي فعند تركيز الانتباه على شيء معين فإننا ننتقي أحد جوانبه ونركز عليها كلونه مثلا ثم ننتقل إلى جانب آخر كالشكل ثم السطح وهكذا ومعنى هذا أن المهارة ليست نشاطا حركيا فقط وإنما هي نشاط حسي حركي مركب.

ويشير "عبد المجيد نشواتي"(1991) إلى قيام "فيتس" باستفتاء40 مدربا للتربية الرياضية، يقومون بتدريب الطلاب على أداء مهارات رياضية عديدة ومتنوعة (سباحة،جري، غطس، جمباز،كرة القدم،كرة السلة،الكرة الطائرة....) للوقوف على المكونات التي يجب توافرها في المهارات الحركية، وقد أجمع هؤلاء رغم تباين المهارات التي يعلمونها على تحديد أربعة مكونات أساسية للمهارات الحركية وهي:

1.5. مكون إدراكي:

ويشير إلى العوامل الإدراكية الهامة في تعلم المهارات الحركية، والتي تظهر في قدرة المتعلم على توجيه انتباهه نحو المثيرات الحسية المختلفة الخاصة بالمهارة المرغوب تعلمها وإدراكها على نحو جيد،وتميزها عن غيرها من المثيرات الأخرى، وتحديد القرائن الهامة ذات العلاقة الوثيقة بها، ويرتبط الإدراك الحسي ـ حركي بالحواس ارتباطا وثيقا،من خلالها يستطيع الفرد التوافق مع الاستجابات المختلفة والمناسبة في المحيط الذي يعيش فيه(أبو هاشم،2004،ص33).

2.5. مكون معرفي:

يرتبط هذا المكون بالقدرات العقلية المتنوعة التي تمكن المتعلم من فهم المهارة موضوع التعلم وما تتطلبه من تخطيط و استراتيجيات واتخاذ القرارات المناسبة وتقويمها، ويتضح دور هذه القدرات في بداية التعلم الحركي عادة، ويزداد مستوى تعقيدها بازدياد تعقيد المهارة الحركية موضع الاهتمام،ويتضح دور هذه القدرات خصوصا في بداية تعلم الفرد للمهارات الحركية حيث تتصف بالصعوبة في بداية الأمر، ثم بعد ذلك تصبح ممارسة المهارة الجديدة شيئا عاديا أو آليا.

3.5. مكون تنسيقي:

فالتنسيق بين المدخلات المثيرة الحسية والاستجابات الحركية، تشكل عنصرا هاما من عناصر المهارات الحركية وقد أجمع المدربون جميعهـــــم على حيوية هذه العملية في جميع المهارات الحركية على الإطلاق، فلولا التآزر الحسي ـ الحركـــــي.

وترتيب سلسلة الاستجابات الحركية الجزئية في نسق منتظم لتعذر قيام أي نوع من أنواع السلوك الحركي مهما كان بسيطا.

4.5. مكون شخصي:

تشير الدلائل إلى تأثر المهارات الحركية ببعض الخصائص المزاجية وغير المعرفية، كالقدرة على الاسترخاء أو الاحتفاظ بالهدوء في ظروف تثير التوتر، كالاندفاع وسرعة الاستثارة ومستوى المخاطرة والثقة بالقدرات الذاتية.

ويرى البعض أنه يمكن تحديد مكونات المهارة عن طريق تسجيل خصائصها حيث نجد أنها تشتمل على ثلاث مكونات أساسية هي:

أ ـ المكون المعرفي: فالمهارة كنوع من أنواع التعلم تتطلب جوانب معرفية وعمليات عقلية، حيث أن أول مستويات تعلم المهارة هو الإدراك الذي يدخل ضمن العمليات العقلية، وعلى هذا الأساس فإن المهارة لا تعتبر نشاطا حركيا فحسب بل لها مكون آخر هو المكون المعرفي.

ب ـ المكون السلوكي الأدائي: هو مكمل للمكون المعرفي، والأداء هو ما يصدر عن الفرد من أفعال سلوكية قابلة للملاحظة وينقسم الأداء إلى نوعين هما: العادي ويمثل الحد الأدنى من الإنجاز الفعلي والأداء الماهر الذي يمثل المستوى العالي من الإنجاز الفعلي".(أبو هاشم،2004،ص34)

ج ـ المكون الوجداني الانفعالي: هذا المكون للمهارة شأنه شأن المكونات الأخرى للسلوك الإنساني حيث أنها قابلة للاكتساب والتعديل والتغيير، وهو مرتبط بعلاقة عضوية بالمكونات الأخرى للمهارة.(أبو هاشم،2004،ص35)

6. تحليل "سبينسر"(1991) لمكونات المهارات الاجتماعية:

يرى "سبينسر"(1991) أن المهارات الاجتماعية تتحدد أساسا بمجموعة من المكونات المعرفية،ومدى قدرة الفرد على ترجمة هذه المكونات إلى مجموعة من السلوكيات والأداء المناسب للموقف، لأن مجرد اكتساب المعرفة لا يعني تمكن الفرد من أداء السلوك المناسب، لذا لابد من التفرقة بين المشكلات الاتصالية الناتجة عن قصور الجوانب المعرفية وبين القدرة على ترجمة المعرفة إلى صور من السلوك المهاري. (الدرديري،2005،ص81)

7. تحليل "ريجيو" لمكونات المهارات الاجتماعية:

قام "ريجيو" ومن بعده "السيد إبراهيم السمادوني" و"محمد السيد عبد الرحمن" بتحليل هذه المهارات الأساسية التي تؤدي إلى رفع أو خفض مدى اجتماعية الأشخاص وقوة تأثيرهم في الآخرين على النحو التالي:

أولا: الجانب الانفعالي: ويشمل:

الحساسية الانفعالية: هي قدرة الفرد على استقبال وتفسير الرسائل غير اللفظية للآخرين والتي تعكس مشاعرهم وحالاتهم الانفعالية.

الضبط الانفعالي: هو قدرة الفرد على تنظيم التحكم في المؤشرات الانفعالية غير اللفظية الصادرة عنه، بما يخدم أهدافه في موقف التفاعل. ومن شواهد ارتفاع هذه المهارة تمكن الفرد من إخفاء مشاعره الداخلية وإظهار مشاعر أخرى مغايرة إذا أراد ذلك.

التعبير الانفعالي:هو قدرة الفرد في التعبير غير اللفظي عن اتجاهاته ومشاعره وحالاته الانفعالية.(طريف شوقي،2002،ص46)

ثانيا: الجانب الاجتماعي

يرى "ريجيو"(1987) أنه لكي يتمتع الفرد بمهارات اجتماعية متميزة لابد أن تتوفر لديه عدة صفات من أهمها الحكمة والنضج الاجتماعي، والقدرة على إدارة الحوار والتكيف مع المواقف المختلفة، والتعامل بنجاح مع ديناميات الحياة الاجتماعية بمواقفها المختلفة، وتتمثل هذه المهارات الأساسية للاتصال الاجتماعي اللفظي في ما يلي:

الحساسية الاجتماعية: هي قدرة الفرد على الفهم والوعي بالمعايير الحاكمة للسلوك في المواقف الاجتماعية وقدرته على تقدير مدى ملائمة سلوكه وسلوك الآخرين فيها. (السمادوني،1991،ص3)

الضبط الاجتماعي: هو مهارة الفرد في تقديم ذاته في المواقف الاجتماعية بشكل مناسب، وتعديل سلوكه فيها بما يتناسب مع متطلباتها على نحو يبدو متوافقا وواثقا من ذاته. (السمادوني،1991،ص3)

التعبير الاجتماعي: هو مهارة الفرد في التعبير اللفظي عن مشاعره وأفكاره و أرائه للآخرين، وإجراء حوارات فعالة معهم في مواقف التفاعل الاجتماعي حول الموضوعات المختلفة.(أبو هاشم،1997،ص6)

يتضح من المهارات المتضمنة في تعريف "ريجيو" أنه يغلب على بعضها بوضوح الصيغة المعرفية مثل الحساسية الانفعالية والحساسية الاجتماعية، فهي مهارات تعكس معالجات معرفية محورية لفهم السلوك الاجتماعي وكذلك مهارة الضبط الانفعالي فهي تعكس تلك العلاقة الوثيقة بين المعرفة والوجدان وهي من العناصر المهمة في مجال المعرفة الاجتماعية المعاصرة.(طريف شوقي،2002،ص 46)

8. الأبعاد المكونة للمهارات الاجتماعية:أكد "زيمرمان" و"ريجيو" على أن أي تفاعل اجتماعي ناجح لا يحدث داخل أي منظومة اجتماعية إلا إذا تميز أفرادها بمهارات عالية من التواصل اللفظي وغير اللفظي و يمكن الإشارة إلى مهارات التواصل على النحو التالي:

1.8. مهارات التواصل غير اللفظي: وتتمثل في:

التعبير الانفعالي: الذي يشير إلى إرسال الرسائل الانفعالية من خلال تعابير ملامح الوجه و الجسد.

الحساسية الانفعالية: هي مهارة استقبال انفعالات الآخرين و قراءة و تفسير رسائلهم الانفعالية غير اللفظية

الضبط الانفعالي: يقصد به قدرة الفرد على ضبط وتنظيم التعبيرات الانفعالية غير اللفظية، وإخفاء انفعالاته ومشاعره تحت قناع معين بما يناسب الموقف الاجتماعي الذي يوجد فيه. (عبد اللطيف،2006،ص16)

2.8. مهارات التواصل اللفظي: تتمثل فيما يلي:

التعبير الاجتماعي: يشير إلى القدرة على لفت أنظار الآخرين عند التحدث في المواقف الاجتماعية، كما يشير إلى الطلاقة اللفظية والقدرة على البدء بالمحادثات والتحدث بتلقائية في موضوع ما.

الحساسية الاجتماعية: تتمثل في القدرة على الإنصات والاستقبال اللفظي والوعي بالقواعد المستترة وراء أشكال التفاعل الاجتماعي. (السمادوني،1991،ص4)

الضبط الاجتماعي: هو مهارة لعب الدور وتحضير الذات الاجتماعية، بحيث يقوم الفرد بأدوار اجتماعية متنوعة بكل حنكة وثقة بالنفس في المواقف الاجتماعية المختلفة.(السمادوني،1991،ص4)

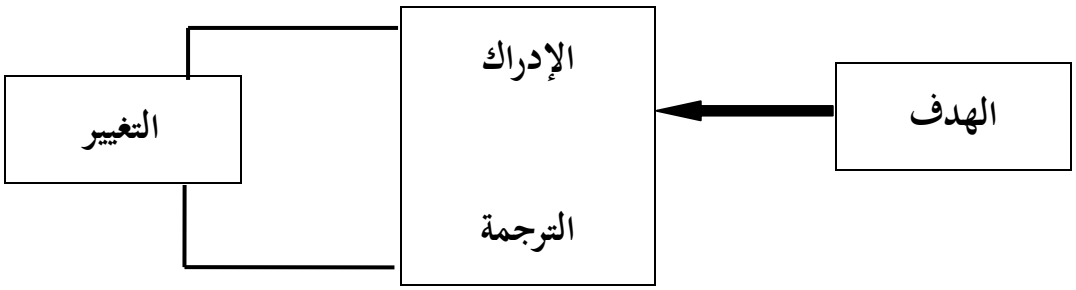
هناك عدة نماذج توضح كيف تتم عملية التواصل ومنها:

1. نموذج ارجايل (Argyle,1976) :

وضع ارجايل نموذج للمهارات الاجتماعية ، يفسر ما يحدث من تفاعل اجتماعي بين اثنين يواجه كل منهما الآخر ويقيم معه علاقات مختلفة على أساس أن كل فرد من هذين الفردين يعامل بالطريقة التي تحقق له هدفه، ويستعين بمهاراته الاجتماعية في بلوغ تلك الغاية . ويتضح هذا النموذج في الشكل رقم (1):

الشكل رقم (1)

نموذج ارجايل للمهارات الاجتماعية

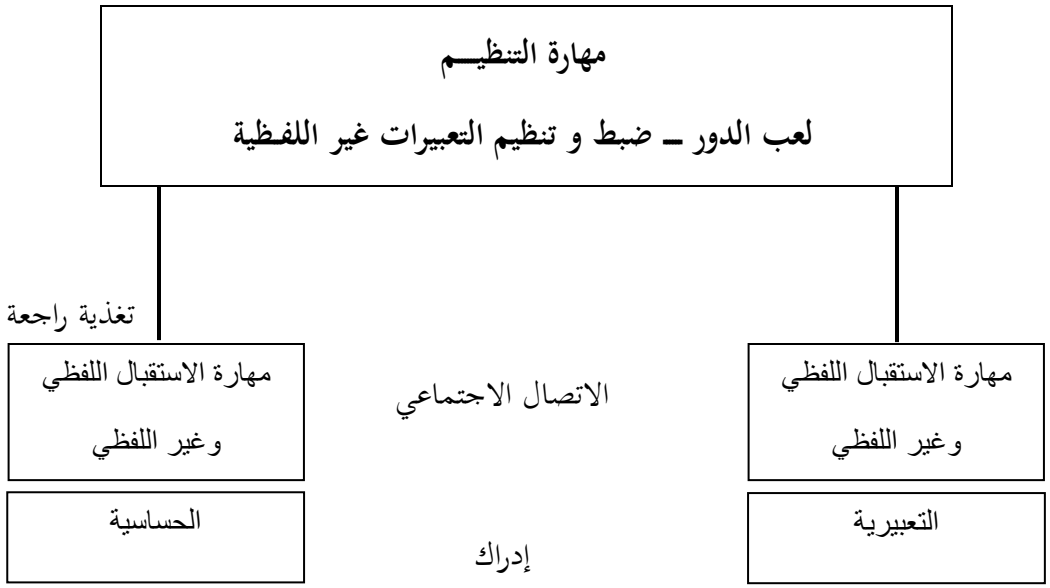


المصدر: (السمادوني ، 1994،ص454)

2.نموذج ريجيو(Riggio,1985):

الشكل رقم (2)

نموذج ريجيو لمهارات التواصل الاجتماعي



المصدر:(السمادوني،1994،ص456)

9. أساليب اكتساب وتنمية المهارات الاجتماعية:

هناك أساليب عديدة يمكن أن تستخدم في العلاج السلوكي أو تعديل السلوك وهذه الأساليب استمدت من أطر نظرية عريضة وتتباين فيما بينها من حيث دلالتها وأهميتها وخاصة فيما يتعلق بتوظيفها في مجال برامج التدريب على المهارات الاجتماعية من أجل تنميتها وتعديلها بما يحقق الكفاءة الاجتماعية للأفراد في مختلف أشكال التفاعل الاجتماعي المثمر والبناء.

وتصنف أساليب تنمية المهارات الاجتماعية في ضوء ثلاث عمليات أساسية هي اكتساب الاستجابة والتدريب على الاستجابة وتشكيل الاستجابة، وتعتبر هذه الأساليب أساليب عامة يمكن أن تطبق على أي شكل من أشكال المهارات الاجتماعية وفيما يلي تفصيل ذلك:

1.9. اكتساب الاستجابة:

تتمثل أهداف أساليب التدريب التي تستخدم أثناء عمليات اكتساب الاستجابة في إعطاء المتعلمين معلومات عن أشكال الاستجابات الاجتماعية المرغوبة، وعادة ما يستخدم في هذه المرحلة الأساس المنطقي أو التعليمات، والنمذجة، بالإضافة إلى الاسترخاء وذلك كما يلي:

أ ـ الأساس المنطقي:

يعد إلقاء الضوء على المهارات التي يجب تعلمها عملية تسبق من حيث الأهمية إتمام عملية التعلم، وبالتالي ينبغي على المتعلمين معرفة معنى المفاهيم التي ستستخدم وكذلك صلة المهارات الاجتماعية باهتماماتهم، وهذا من الجوانب المهمة التي يجب مراعاتها.(أبوحطب،2007،ص34).

ومن خلال ما سبق يتبين أن المفاهيم التي تستخدم لوصف مختلف المهارات الاجتماعية ليست متماثلة عبر مختلف برامج التدريب على المهارات الاجتماعية على أساس أنه لا يوجد تصنيف معياري للمهارات الاجتماعية وأشكال السلوك المتصل بها، ويطلق بعض الباحثين مسمى التعليمات على هذا الأسلوب.

ب ـ النمذجة:

يرجع إسهام النمذجة إلى جهود "ألبرت باندورا"في صياغته لنظرية التعلم الاجتماعي التي استفاد فيها من نظريتي الإشراط الكلاسيكي والإشراط الأدائي ويطلق على النمذجة كذلك التعلم بالعبرة والتقليد وغيرها.

وتعمل عروض النمذجة على تقديم أمثلة للمهارات التي يجب تعلمها، كما تعرض بعض أشكال السلوك الرديء أو غير الفعال حتى يتمكن المتدربون من التمييز بين أشكال السلوك العميقة، وبالإضافة إلى السلوكيات الصريحة التي تقوم عليها النمذجة فإنها تتم نتيجة لعمليات معرفية كالإدراك والتوقع والتمثيل والرموز والتلفظ الذاتي حيث ينعكس هذا النشاط في صورة الاستجابة المرغوبة.(شوقي،2008،ص5)

ج ـ الاسترخاء:

يستخدم التدريب على الاسترخاء في المراحل الأولى لبرامج تنمية المهارات الاجتماعية لتهيئة المتدربين نفسيا وخاصة إذا كانوا يعانون من درجات مرتفعة من القلق قد تعوق الاستمرار في تنفيذ خطوات البرنامج هذا فضلا عن أن المتعلم يدرك من خلال ذلك أن القائم على البرنامج من شأنه أن يساعده وأنه بوسعه أن يشترك في مساعدة

نفسه، ويقوم أسلوب الاسترخاء عن طريق إرخاء العضلات مباشرة مما يسهل عملية ضبط النفس وجعل الفرد أكثر وعيا بعضلات جسمه.(شوقي،2007،ص10).

2.9. التدريب على الاستجابة:

يتم في هذه المرحلة تقوية أنماط السلوك التي اكتسبها المتعلم حديثا إلى الدرجة التي يشعر معها بالراحة لأدائها، وأنها أصبحت ممكنة الاستخدام بدون تفكير تقريبا ويتم ذلك عن طريق عدة أساليب أهمها ما يلي:

أ ـ أداء الدور:

تتم عملية أداء الدور بصورة متدرجة من التفاعل بين المدرب والمتدرب تبدأ بالمكونات البسيطة والدنيا للمهارة إلى أن يتمكن المتدرب منها، ثم ينتقل المدرب إلى إجراء مستوى أصعب من أداء الدور، وعلى الرغم من أن قدرات التعلم متباينة، فإن التدريب المستمر والمتكرر يكون ضروريا حتى يحدث إتقان للمهارات.(أبوحطب،2007،ص39).

ب ـ قلب الأدوار:

يتم في هذا الأسلوب قيام المتعلم بدور الطرف الآخر في موقف التفاعل لكي يحظى ببعض الاستبصار الذي يفيده في ممارسة دوره، فبعد أن يمثل المتدرب على مهارة التوكيد مثلا دور الشخص المؤكد لذاته في الموقف الذي يقدم إليه،يطلب منه أن يمثل دور المستهدف، ويمثل الشخص الآخر دور المؤكد، وهكذا نقلب الأدوار حتى يتمكن المتدرب من إجادة الاستجابة التوكيدية على أساس فهم منظور الطرف الآخر من خلال أداء دوره.(شوقي،2008،ص7).

ج ـ انتقال أثر التدريب:

تهتم برامج التدريب على المهارات الاجتماعية بمشكلة انتقال أثر التعلم للحياة الواقعية اليومية، ومن الأساليب الشائعة التي تستخدم غالبا لتسيير انتقال الأثر هو اتفاق مبرم ما بين المدرب والمتدربين على أن يطبق ما تدرب عليه من مهارات عقب كل جلسة من جلسات البرنامج في حياته اليومية، ويطلب منه ممارستها بصورة منظمة مع من يتفاعل معهم خارج نطاق الجماعة التدريبية سواء في منزله أو عمله أو مع معارفه، كأن يتعمد افتعال مواقف بعينها، ويدون في المفكرة التي يحتفظ بها خصائص تلك المواقف، وطبيعة السلوكيات الماهرة التي أصدرها، وتقويمه لمدة نجاحه أو فشله فيها، وطرح تفسيرات لذلك.(أبوحطب،2007،ص42).

د ـ التلقين:

تتمثل مهمة التلقين في مساعدة المتدربين على إتقان أداء أدوارهم التي يؤدون فيها السلوكيات الماهرة، ويتمثل دور الملقن في أنه يقدم وصفا مفصلا للاستجابة الماهرة، ويوجه المتدرب أثناء عملية أداء الدور أو إعادة السلوك، ويقوم بعد ذلك بتقويم هذا الأداء وتقديم عائد للمتدرب، ومما يزيد من أهمية دور الملقن أنه لايكون مستغرقا في

الموقف، بل له من الخارج مما يجعل قدرته على إدراك أداء المتدرب وتقويمه أكثر دقة وموضوعية.(شوقي،2008،ص15).

هـ ـ الأساليب غير اللفظية:

تتمثل في تعبيرات الوجه وأساليب الحركة والكلام والمشي ومن هذه الاستجابات: نبرة الصوت، إذ يجب أن يكون الصوت قاطعا مسموعا، واثقا، كذلك التقاء العيون مباشرة بالشخص أو الأشخاص الذين يتحدث معهم، ووضع الجسم وحركاته، فاستخدام عدد كبير من الإشارات باليد والذراع تساعد الشخص على التحرر من قيود التعبير، ومن المهم أن تكون تعبيرات الوجه ملائمة للمشاعر ولمحتوى الكلام، فلا يبتسم الشخص مثلا وهو يوجه نقدا لشخص آخر، ولا يظهر تعبيرات العداوة، وهو يحاول التعبير عن حبه وتقديره لشخص آخر.(شوقي،2008،ص21).

9-3 تشكيل الاستجابة:

بعد أن تتم مراحل الاكتساب والتدريب والتشكيل للمهارات الاجتماعية التي تمثل هدف البرامج، يصبح المتدربون في حاجة إلى تعلم الكيفية التي يستخدمون بها مهاراتهم الجديدة المكتسبة في مواجهة تفاعلات البيئة الفعلية، فإعادة التنظيم المعرفي مطلب مهم لضمان انتقال أثر التدريب، ويتم في الأساليب المستخدمة في هذا الصدد تصحيح الأفكار الخاطئة التي توجد لدى الفرد عن نفسه، وتغيير التوقعات الخاصة بالنتائج السلبية عندما يبدأ الفرد في الاستجابة بصورة مختلفة في المواقف الاجتماعية، وقد أثبتت نتائج العديد من البرامج التي استخدمت أن تدريب الأفراد على إعادة تنظيم أفكارهم عن أنفسهم بأسلوب أكثر دقة وإيجابية أثناء تفاعلهم الاجتماعي يؤدي إلى تقليل قلقهم وتيسير انتقال أثر التدريب.(شحاتة،2008،ص21).

10. أساليب قياس المهارات الاجتماعية:

اتفق كل من "المزروع"(2001) و"فرج" (2003) على عدد من أساليب قياس المهارات الاجتماعية والتي تتمثل في:

1.10. التقدير الذاتي:

يطلب من المبحوث معلومات حول سلوكه في مواقف تتطلب قدرا من المهارة الاجتماعية وتوجد عدة أساليب تندرج في فئة التقدير الذاتي وهي:الاستبيانات والمقاييس النفسية

يقدم للفرد مواقف معينة قد يواجهها في حياته اليومية تتطلب سلوكا اجتماعيا ماهرا للتفاعل معها

تقدم استجابات معينة تتصف أنها ماهرة أو غير ماهرة اجتماعيا ونطلب من الفرد تحديد معدل صدور تلك الاستجابات عنهم.

2.10. المقابلة الشخصية:

وهي أسلوب مهم في حالة الرغبة في قياس مستوى المهارة الاجتماعية لأشخاص أمنين أو الرغبة في تقديم وصف مفصل للجوانب غير اللفظية لمهارات المبحوث الاجتماعية مثل أسلوبه في تقديم نفسه ومدى تحكمه في حركات عينيه وقدرته على فهم وإرسال الإشارات غير اللفظية من وإلى الآخرين، فضلا عن أنه يسمح لنا بتوضيح معنى الأسئلة بصورة أفضل للمبحوث.

3.10. تحليل المضمون:

وفيها يقوم الباحث بتحليل مضمون ما كتبه الماهرون اجتماعيا عن أنفسهم (أحاديث، كتب، مذكرات، يوميات، لقاءات، ندوات) أو ما كتب عنهم على أساس أن هؤلاء سواء كانوا قادة أو سياسيين ناجحين أو رموز اجتماعية لهم إسهامات بارزة تقدم ما استخلص منهم من بيانات عن سلوكياتهم الماهرة.

4.10. الضبط الاجتماعي:

مهارة الفرد في تقديم ذاته في المواقف الاجتماعية بشكل مناسب وتعديل سلوكه فيها بما يتناسب مع متطلباته على نحو توافق واتساق من ذاته.(الخطيب،2010،ص35).

11. النظريات التي فسرت المهارات الاجتماعية:

أولا: النظرية السلوكية (سكنر):

تنظر إلى السلوك على أنه وحدة معقدة يمكن تحليلها إلى وحدات أبسط منها، وهذه الوحدات هي الاستجابات الأولية التي ترتبط بمثيرات محددة.(منصور،2003،ص245).

ويرى أصحاب هذه النظرية بأن السلوك الإنساني عبارة عن مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها أثناء مراحل نموه المختلفة، ويتحكم في تكوينها قوانين العقل وهي قوى الكف وقوى الاستثارة اللتين تسيران مجموعة الاستجابات الشرطية، ويعزون ذلك إلى العوامل البيئية التي يتعرض لها الفرد، وتدور هذه النظرية حول محور عملية التعلم في اكتساب التعلم الجديد أو في إطفائه أو إعادته، ولذا فإن أكثر السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم،وأن سلوك الفرد قابل للتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية معينة.(وهبة،2010،ص58)

ووفقا للنظرية السلوكية فإن المهارات الاجتماعية هي عبارة عن مجموعة من السلوكات والعادات يقوم الفرد باكتسابها وتعلمها خلال مراحل نموه عبر أساليب التنشئة الاجتماعية ومن خلال تحكم قوى الكف وقوى الاستثارة التي تتحكمان في استمرار واستحباب هذه المهارة عن طريق تعزيزها وتكرارها، أو كف هذه المهارة إن كانت غير مرغوبة.

ثانيا:نظرية التعلم الاجتماعي (باندورا)

يرى "باندورا" أن كل من البيئات الخارجية والداخلية للفرد تعمل في صورة مترابطة يعتمد بعضها على البعض الآخر ويحدث التعلم كنتيجة للتفاعلات المتبادلة بين كل من البيئتين الداخلية والخارجية والعمليات المعرفية وهو ما أطلق عليه باندورا عملية التحديد المتبادل والأفراد لا يندفعون بفعل القوى الداخلية (الدوافع أو الحاجات) ولا بفعل البيئة (مثيرات البيئة) وإنما يمكن تفسير الأداء النفسي في صورة تفاعل متبادل بين المحددات الشخصية والبيئة وهنا نجد أن عمليات الترميز والاعتبار والتنظيم الذاتي يكون لها دور كبير وافتراض باندورا أن التعلم بالعبرة أو النمذجة هو أساس عملية الاكتساب،كما قدم "ماهوني" و"ثوريسون"(1974) نموذجا آخر للتعلم الاجتماعي مفاده أن سلوك الأفراد يقع بين حدثين رئيسيين هما الأحداث السابقة (المقدمات)والأحداث اللاحقة (النتائج).فالمقدمات تسبق السلوك والنتائج تعقب السلوك، وهناك علاقة وظيفية بين الجوانب الثلاثة من سلسلة المقدمات والسلوك والنتائج، فأحداث المقدمة والنتائج تؤثر على ما يفعله الفرد وضبط أحد هذين الحدثين أو كليهما يساعد على حل مشكلات الأفراد، ويعتمد التعلم الاجتماعي أيضا على المجال الذي تقع فيه هذه الأحداث.(عبد الله،2000،ص260).

ثالثا: النظرية المعرفية (بيك)

ويفترض أصحابها أن العوامل المعرفية مثل التوقعات السلبية والتقويم الذاتي هي الأسباب الأساسية لقصور المهارات الاجتماعية، حيث أكد "إمري" أن لكل منا عدة افتراضات تنطوي على اعتقادات محبطة للذات مثل:"ينبغي أن أكون محبوبا من الجميع"، أو "يجب أن أكون الأفضل دائما"، وتظل هذه الاعتقادات قابعة في الخلفية حتى تحدث واقعة فشل أو نكسة معينة وهنا تنشط هذه الاعتقادات بشدة مؤدية إلى تحريف التفكير في الاتجاه السالب، ولا يقف الأمر عند هذا الحد وإنما تقوم هذه الأعراض بتغذية راجعة لهذه الاعتقادات السلبية مرة أخرى الأمر الذي يؤدي إلى مزيد من تحريف التفكير وقصور المهارات.(وهبة،2010،ص59).

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يرى الباحث بأن المهارة الاجتماعية تعتبر عنصرا مهما في تنشئة الفرد الاجتماعية، حيث يكتسب معظم الأفراد مهاراتهم الاجتماعية والسلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي يتم من خلالها التفاعل مع الآخرين، من خلال المحاكاة للأحداث اليومية، وهذا ما يعزز فرصتهم في التكيف والتفاعل الاجتماعي، كما يساعد بدوره أيضا في رفع مستوى كفاءتهم الاجتماعية، وبالتالي فإن نجاح الفرد في اكتساب المهارات الاجتماعية المتعددة يساعده على التوافق الاجتماعي، وتحقيق شروط التبادل الاجتماعي الإيجابي والصحة النفسية وزيادة فعالية الذات التي سيتم التطرق إليها ودراستها في الفصل الموالي من هذه الدراسة.

قائمة المراجع:

غسان أبوحطب (2007).ديناميات نشر وتعزيز المهارات الاجتماعية. الأردن. عمان.

الخوالدة محمود محمد.(2004).أسس بناء المناهج التربوية وتصميم الكتاب التعليمي.عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع.

المطوع آمنة سعيد.(2001).المهارات الاجتماعية الثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات،رسالة ماجستير في التربية، غير منشورة.القاهرة.

الحميضي أحمد بن علي بن عبد الله.(2004).فعالية برنامج سلوكي لتنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى عينة من الأطفال المتخلفين عقليا القابلين للتعلم، رسالة ماجستير غير منشورة

الغريب أسامة محمد.(2005).بعض مظاهر اضطراب مهارات الكفاءة الاجتماعية لدى ذوي التعاطي المتعدد والكحوليين، مجلة دراسات عربية في علم النفس المجلد 4 العدد1.

عبد الوهاب أماني عبد المقصود.(2000).مقياس تقدير المهارات الاجتماعية للأطفال.مصر:مكتبة الأنجلومصرية.

طريف شوقي.(2002).المهارات الاجتماعية والإتصالية (دراسات وبحوث نفسية).القاهرة: دار غريب للنشر.

طريف شوقي.(2007).الاتجاهات الحديثة في التدريب على المهارات الاجتماعية، جامعة القاهرة، مركز البحوث والدراسات التجارية.

طريف شوقي.(2008).المهارات الاجتماعية والاتصالية، مركز البحوث والدراسات التجارية، جامعة القاهرة.

السيد عبد الحليم محمود وآخرون.(2003).علم النفس المعاصر.

الدردير عبد المنعم أحمد.(2005).الجوانب الاجتماعية في التعليم المدرسي.عالم الكتب.

الدليم فهد بن عبد الله.(2005).المهارات الاجتماعية لدى الفصاميين المراجعين والمنومين،مجلة دراسات عربية في علم النفس، المجلد/ع 1.

الحسانين محمد محمد.(1989).بعض المتغيرات النفسية المرتبطة بالإتصال التفاعلي لدى بعض طلاب جامعة طنطا.

شحاتة عبد المنعم.(2008).أساليب التنمية الذاتية، مركز البحوث والدراسات التجارية. جامعة القاهرة.

خليفة عبد اللطيف محمد.(2006).قائمة المهارات الاجتماعية، القاهرة:دار غريب للطباعة والنشر.

السمادوني، السيد ابراهيم (1991).مقياس المهارات الاجتماعية كراسة التعليمات. القاهرة:مكتبة الأنجلومصرية.

السمادوني، السيد ابراهيم (1994). مفهوم الذات لدى أطفال ما قبل المدرسة في علاقته بالمهارات الاجتماعية للوالدين، القاهرة: مجلة دراسات نفسية، المجلد الرابع، العدد الثالث.

تمهيد:

تهتم نظرية التعلم الاجتماعي بموضوع فعالية الذات ورائد هذه النظرية "باندورا" الذي يؤكد على مبدأ الحتمية التبادلية في التعلم الاجتماعي مؤكدا على العلاقات المتبادلة بين العوامل السلوكية والبيئية والعوامل المؤثرة في سلوك الأفراد، باعتبار أن فعالية الذات إحدى الجوانب المكونة لشخصية الإنسان ففكرة الفرد عن نفسه وإيمانه بما يملكه من قدرات وإمكانيات تمنحه فرصة النجاح في الحياة، لذلك يعتبر موضوع فعالية الذات من المواضيع المهمة للدراسة.

وسيتطرق الباحث في هذا الفصل إلى أبرز الجوانب النظرية لفعالية الذات، وبعض المفاهيم المرتبطة بها، ثم يذكر أبعادها ومصادرها،وأنواعها، وفي الأخير يوضح توقعاتها وآثارها.

1. تعريف فعالية الذات: حسب "باندورا"هي مجموعة الأحكام الصادرة عن الفرد، والتي تعبر عن معتقداته حول قدرته على القيام بسلوكيات معينة، ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة وتحدي الصعاب. (أبو هاشم،2005،ص13).

يرى "باندورا" (1977) أن فعالية الذات تؤثر في أنماط التفكير والتصرفات المختلفة وفي الإثارة العاطفية، وكلما ارتفع مستوى فعالية الذات ارتفع الإنجاز وانخفضت الاستثارة الانفعالية، كما أن الأفراد ذوي الفعالية الذاتية العالية يعتقدون أهم قادرون على عمل أشياء إيجابية يمكن من خلالها تغيير واقع البيئة التي يعيشون فيها، أما ذوي الفعالية المنخفضة فإنهم يرون أنفسهم عاجزين عن إحداث سلوك له آثاره ونتائجه.(عبد الرحمن،1998،ص399).

ويشير "جابر" (1990) أن فعالية الذات ليست مبدأ لضبط السلوك، ولكنها من أهم المؤثرات الذاتية، وهي مصدر الضبط والتفاعل بين العوامل البيئية والسلوكية الشخصية، فهي متغير هام توجه الفرد نحو تحقيق أهداف معينة.(جابر، 1990، ص146).

ويرى "إيغان"(1982) أن فعالية الذات لها علاقة كبيرة برغبة الأفراد واستعداداتهم لبذل وتقديم الجهد والتفاعل مع الصعوبات ومواجهتها ومقدار الجهد الذي سيبذلونه.(الدرديري،2004 ،ص209).

ويرى "سيرفون" و"بيك" أن معتقدات الأشخاص حول فعالية الذات تحدد مستوى الدافعية كما تنعكس من خلال المجهودات التي يبذلونها في أعمالهم والمدة التي يصمدون فيها في مواجهة العقبات، كما أنه كلما تزايدت ثقة الأفراد في فعالية الذات لديهم تزيد مجهوداتهم ويزداد إصرارهم على تخطي ما يقابلهم من عقبات.(الجاسر ،2007،ص28).

وينظر "العدل" إلى فعالية الذات على أنها:"ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاؤل".(العدل ،2001، ص131).

ويرى "فتحي الزيات"(2001) أن مفهوم الفعالية الذاتية هو:"عبارة عن اعتقاد الفرد وثقته بقدراته وإمكانياته ومهاراته الشخصية على أداء سلوك معين من أجل تحقيق نتائج مرغوبة ولمواجهة المشكلات والمواقف الصعبة التي تواجهه"(الزيات،2001،ص501).

من خلال التعاريف السابقة يرى الباحث أن فعالية الذات ترتبط بطبيعة الأفراد فهي إحدى الجوانب المكونة لشخصية الإنسان والتي تؤثر على أنماط التفكير والسلوك لديه، باعتبارها مركز الضبط بين العوامل البيئية والعوامل السلوكية، كما أنها مرتبطة برغبة الأفراد حول النجاح أو الفشل من خلال ما يتميزون به من معتقدات فعالية الذات لديهم والتي تظهر وتحدد مستوى الدافعية في المجهودات المبذولة منهم لإنجاز وتحقيق أهدافهم والتصدي لمواقف وصعوبات الحياة.

2. العلاقة بين الفعالية الذاتية وبعض المفاهيم الأخرى:

سيتطرق الباحث فيما يلي إلى العلاقة بين الفعالية الذاتية وبعض المفاهيم الأخرى كمفهوم الذات وتقدير الذات.

1.2 علاقة مفهوم الذات بالفعالية الذاتية:

يعرف "أورلوك" مفهوم الذات بأنه: "إدراك الفرد نفسه على حقيقتها، وليس كما يرغبها ويشمل هذا الإدراك جسمه، مظهره، قدراته، ودوره في الحياة وكذلك قيمه، معتقداته وطموحاته"

ويرى "ميشيل" أن مفهوم الذات أو التصور حول الذات لا يشتمل على جزء إضافي داخل الشخص يسبب بصورة ما سلوكا معينا ويوجد بصورة مستقلة عن العضوية التي يستقل بها، فالذات تقوم هنا على سيرورات هي بالأصل جزء من الوظائف النفسية ومن ثم فإن الشخص لا يمتلك بنية يمكن تسميتها الذات، وإنما هناك معرفيات تقوم على الذات.(رضوان، 1997، ص26).

وعليه فإن مفهوم الفعالية الذاتية يختلف عن مفهوم الذات، حيث تشير الكفاءة الذاتية إلى تقييم الفرد لكفاءته أو قدرته على أداء مهمة خاصة في سياق محدد، بينما مفهوم الذات يعتبر أكثر عمومية وأقل تأثرا

بالسياق، ويشمل تقييم هذه الكفاية والإحساس بالجدارة الذاتية المرتبطة بها وقد لا يرتبط المفهومان ببعضهما كما يعتمد مفهوم الذات على معايير البيئة الثقافية الاجتماعية، بينما الكفاءة الذاتية ليس لها انعكاسات ثقافية.

ويستفسر عن معتقدات الكفاءة الذاتية بسؤال هل أستطيع؟ والإجابة تحدد مدى الثقة بالنفس في إنجاز مهمة معينة بينما مفهوم الذات يطرح أسئلة حول الكينونة والشعور، والإجابة تكشف عن درجة الإيجابية والسلبية التي ينظر بها الفرد لنفسه.

2.2 علاقة تقدير الذات بالفعالية الذاتية:

يعرف "قطب"(1998) تقدير الذات بأنه: "كل ما يعطيه الفرد عن تقديراته للصفات الحسنة والسيئة من حيث درجة توافرها في ذاته، أو مدى اعتزاز الفرد بنفسه، أو معنى آخر مستوى تقييمه لذاته"(قطب،1998،ص331).

كما يشير "صابر عبد القادر" (2003) إلى أن تقدير الذات يدور حول حكم الفرد على قيمته، بينما مفهوم الكفاءة الذاتية أو فعالية الذات يدور حول اعتقاد الفرد في قدرته على إنجاز الفعل في المستقبل وأن تقدير الذات يعني الجوانب الوجدانية والمعرفية معا، أما مفهوم الكفاءة الذاتية فهي غالبا معرفية، إن مفهوم تقدير الذات وفاعلية الذات بعدان هامان لمفهوم الذات لأنهما يساهمان في صياغة مفهوم الفرد عن نفسه، وأيضا يؤثر كل منهما على الآخر، فالأفراد الذين يدركون على أنهم أصحاب قيمة ومؤثرين وناجحين (تقدير ذات مرتفع) بشكل عام سوف يتنبأ لهم باحتمالات النجاح في المهام، حيث أن هذه الاحتمالات تكون مرتفعة (كفاءة أو فعالية ذات مرتفعة) عن أولئك الذين يرون أنفسهم أقل كفاءة وتأثيرا ونجاحا وقيمة (تقدير ذات إجمالي منخفض)(نيفين عبد الرحمان،2011،ص63).

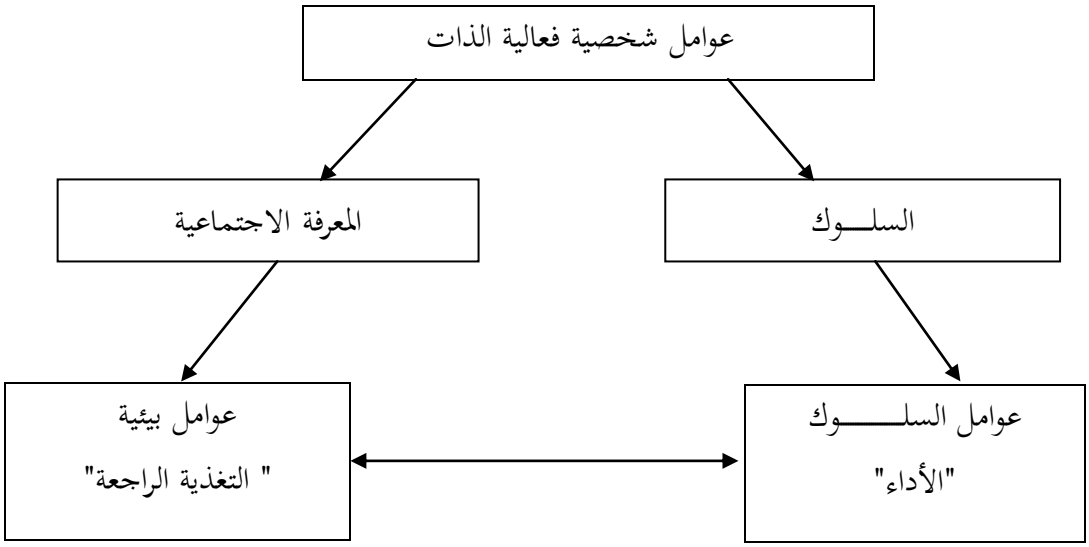
من خلال ما تم عرضه يرى الباحث أن فعالية الذات هي اعتقاد وتقييم الفرد حول قدرته على القيام بأداء سلوك معين ويستفسر عن هذا الاعتقاد بالسؤال هل أستطيع؟ أما بالنسبة لمفهوم الذات والذي هو أكثر عمومية من الفعالية الذاتية حيث يعبر عن تصور الفرد لنفسه ومعرفته لها كما هي في الواقع وليس كما يرغبها،بينما تقدير الذات يكون بمثابة الأحكام الصادرة من الفرد حول ذاته.

3. فعالية الذات في ضوء نظرية باندورا:

تعتبر فعالية الذات من المكونات المهمة للنظرية المعرفية الاجتماعية لـ"باندورا" والتي افترضت أن سلوك الفرد، والبيئة، والعوامل الاجتماعية تتداخل بدرجة كبيرة، فالسلوك الإنساني في ضوء نظرية "باندورا" يتحدد تبادليا بتفاعل ثلاثة مؤثرات هي: العوامل الذاتية، والعوامل السلوكية، والعوامل البيئية، وأطلق على هذه المؤثرات نموذج الحتمية التبادلية ويوضحها الشكل التالي

الشكل رقم (1)

يبين نموذج الحتمية التبادلية حسب "باندورا"



المصدر: (الجاسر،1428،ص31)

وطبقا لهذا النموذج فإن المتعلم يحتاج إلى عدد من العوامل المتفاعلة (شخصية، سلوكية، وبيئية) وتطلق العوامل الشخصية على معتقدات الفرد حول قدراته واتجاهاته، أما العوامل السلوكية فتتضمن مجموعة الاستجابات الصادرة عن الفرد في موقف ما، وعوامل البيئة تشمل الأدوار التي يقوم بها كل من يتعامل مع الفرد من أفراد العائلة، والمعلمين، والأقران.

ويشير "باندورا" (1977) إلى عدم وجود أفضلية لأي من العوامل الثلاثة المكونة لنموذج الحتمية التبادلية في إعطاء الناتج النهائي للسلوك، وأن كل عامل من هذه العوامل يحتوي على متغيرات معرفية، ومن بين هذه المتغيرات التي تحدث قبل قيام الفرد بالسلوك ما يسمى بالتوقعات أو الأحكام سواء كانت هذه التوقعات أو الأحكام خاصة بإجراءات السلوك أو الناتج النهائي له، وهو ما سماه "باندورا" بفعالية الذات وتعني أحكام الفرد أو توقعاته عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الأداء و المجهود المبذول ومواجهة المصاعب وإنجاز السلوك. .(أبو هاشم،2005،ص36).

ونجد أن "باندورا" قدم نظرية متكاملة لفعالية الذات مؤكدا أنها نتاج لعشرين عاما من البحث السيكولوجي امتدت من (1977حتى 1997)، وعبر عن فعالية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، وإن إدراك الفعالية الذاتية يسهم في فهم وتحديد أسباب المدى المتنوع من السلوك الفردي والمتضمنة في التغيرات، وفي سلوك المثابرة الناتج عن حالات الأفراد المختلفة، ومستويات ردود

الأفعال للضغوط الانفعالية، وضبط الذات، والمثابرة من أجل الإنجاز والنجاح.(أبو هاشم،2005،ص 38).

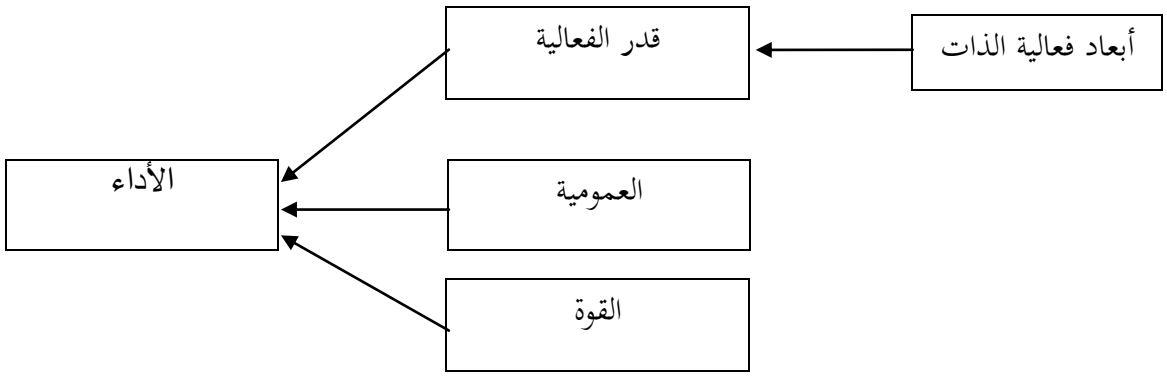
من خلال ما سبق يرى الباحث أن نظرية فعالية الذات قد أوضحت العوامل الأساسية التي يترتب عنها سلوك الفرد والتي تشكل وحدة متكاملة حيث تؤثر المعرفة على الانفعال والسلوك ويؤثر الانفعال والسلوك والأحداث البيئية على المعرفة وبالتالي تحدث التغيرات النفسية والسلوكية للفرد وذلك حسب معتقداته وقدرته على التحكم في الأحداث التي تواجهه والتي تعكس فعالية الذات لديه.

4- أبعاد فعالية الذات:

يحدد "باندورا" ثلاثة أبعاد لفعالية الذات مرتبطة بالأداء، ويرى أن معتقدات الفرد عن فعالية ذاته تختلف تبعا لهذه الأبعاد، ويبين الشكل رقم(2) أبعاد الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء لدى الأفراد:

الشكل رقم (2)

أبعاد فعالية الذات عند باندورا



المصدر: (أبوهاشم،1994،ص48)

1.4 قدر الفعالية: ويقصد به مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة، ويختلف هذا المستوى تبعا لطبيعة أو صعوبة الموقف ويبدو قدر الفعالية بصورة أوضح عندما تكون المهام مرتبة وفقا لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفعالية، ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة، ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها،ومع ارتفاع مستوى فعالية الذات لدى بعض الأفراد فإنهم لا يقبلون على مواقف التحدي، وقد يرجع السبب في ذلك إلى تدني مستوى الخبرة، والمعلومات السابقة.(السيد أبو هاشم،1994،ص48).

ويرى "فتحي الزيات"(2001) أن قدر الفعالية لدى الأفراد يتباين بتباين عوامل عديدة أهمها مستوى الإبداع أو المهارة، ومدى تحمل الإجهاد، ومستوى الدقة، والإنتاجية ومدى تحمل الضغوط، والضبط الذاتي المطلوب، ومن المهم هنا أن تعكس اعتقادات الفرد تقديره لذاته بأن لديه قدر من الفعالية يمكنه من أداء ما يوكل إليه أو يكلف به دائما وليس أحيانا.

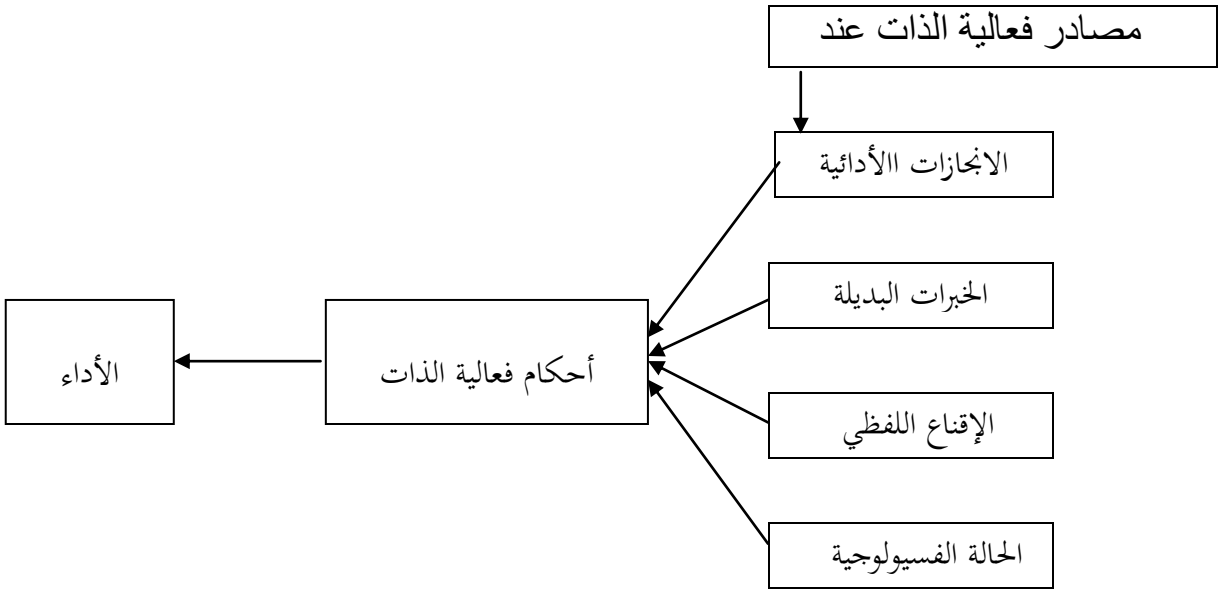
2.4 العمومية: يشير هذا البعد إلى انتقال فعالية الذات من موقف ما إلى مواقف متشابهة، فالفرد يمكنه النجاح في أداء مهام مقارنة بنجاحه في أداء أعمال ومهام متشابهة.(أبو هاشم،2005،ص38)

وتتباين درجة العمومية ما بين اللامحدودية والتي تعبر عن أعلى درجات العمومية و المحدودية الأحادية التي تقتصر على مجال أو نشاط أو مهام محددة وتختلف درجة العمومية باختلاف المحددات التالية: درجة تماثل الأنشطة، وسائل التعبير عن الإمكانية(سلوكية ـ معرفية ـ انفعالية)، والخصائص الكيفية للمواقف ومنها خصائص الشخص أو الموقف محور السلوك.(الزيات،2001،ص51).

3.4 القوة أو الشدة: فالمعتقدات الضعيفة عن الفعالية تجعل الفرد أكثر قابلية للتأثر بما يلاحظه (مثل ملاحظة فرد يفشل في أداء مهمة ما، أو يكون أداؤه ضعيفا فيها)، ولكن الأفراد مع قوة الاعتقاد بفاعلية ذواتهم يثابرون في مواجهة الأداء الضعيف، ولهذا فقد يحصل طالبان على درجات ضعيفة في مادة ما، أحدهما أكثر قدرة على مواجهة الموقف "فعالية الذات لديه مرتفعة"والآخر أقل قدرة "فعالية الذات لديه منخفضة". (الشعراوي،2000،ص293)

الشكل رقم (3)

مصادر فعالية الذات عند باندورا



المصدر: (Bandura , 1977, p195)

5. مصادر فعالية الذات: يقترح "باندورا" أربعة مصادر لفعالية الذات و يبين الشكل رقم (3) هذه المصادر وعلاقتها بأحكام فعالية الذات والسلوك أو الناتج النهائي للأداء.

1.5. الإنجازات الأدائية: ويمثل الجانب الأكثر تأثيرا في فعالية الذات لدى الفرد لأنه يعتمد أساسا على الخبرات التي يمتلكها الشخص، فالنجاح عادة يرفع توقعات الفعالية بينما الإخفاق المتكرر يخفضها، والمظاهر السلبية للفعالية مرتبطة بالإخفاق، وتأثير الإخفاق على الفعالية الشخصية يعتمد جزئيا على الوقت والشكل الكلي للخبرات في حالة الإخفاق، وتعزيز فعالية الذات يقود إلى تعميم في المواقف الأخرى وخاصة في أداء الذين يشتكون في ذاتهم من خلال العجز واللافعالية الشخصية، والإنجازات الأدائية يمكن نقلها بعدة طرق من خلال النمذجة المشتركة حيث تعلم على تعزيز الإحساس بالفعالية الذاتية لدى الفرد. (أبو هاشم،2005،ص40)

ويضيف باندورا (1988)أن الأشخاص الذين لديهم إحساس منخفض بفعالية الذات يبتعدون عن المهام الصعبة ويتجهون إلى إدراكها كتهديدات شخصية ويمتلكون مقدرة ضعيفة في تحقيق أهدافهم، والأداء بنجاح لديهم يتوقف على العقبات التي تواجههم حيث يعزون الإخفاق إلى نقص قدراتهم وضعف مجهوداتهم في المواقف الصعبة مما يؤخر استرداد الإحساس بفعالية الذات عقب الإخفاق، وعلى العكس الأشخاص الذين لديهم إحساس مرتفع بفعالية الذات يقتربون من المهام الصعبة كتحدي وترتفع مجهوداتهم في المواقف الصعبة ولديهم سرعة في استرداد الإحساس بفعالية الذات عقب الإخفاق،ويؤكد كذلك على وجود علاقة سببية بين الثقة بفعالية الذات والإنجازات الأدائية فالمستويات المرتفعة من فعاليات الذات تلازم المستويات المرتفعة من الإنجازات الأدائية فالخبرات والإنجازات الأدائية السابقة لها تأثيرات على فعالية الذات لدى الفرد، وخاصة تلك التي تحقق نجاح الفرد.(أبو هاشم،2005،ص41).

2.5 الخبرات البديلة: يشير هذا المصدر إلى الخبرات غير المباشرة التي يمكن أن يحصل عليها الفرد، فرؤية أداء الآخرين للأنشطة والمهام الصعبة يمكن أن تنتج توقعات مرتفعة مع الملاحظة الجيدة أو المركزة والرغبة في التحسن والمثابرة، ويطلق على هذا المصدر "التعلم بالنموذج وملاحظة الآخرين فالأفراد الذين يلاحظون نماذج ناجحة يمكنهم استخدام هذه الملاحظات لتقدير فعاليتهم الخاصة.(أبو هاشم،2005،ص42)

وتكتسب تلك الخبرات من خلال ملاحظة الفرد لأداء الآخرين وأنشطتهم الناجحة والتي ترجع إلى النماذج المختلفة، وتولد توقعات للملاحظ عن أدائه "ملاحظة الآخرين وهم ينجحون يزيد من فعالية الذات، أما ملاحظة فرد آخر بنفس الكفاءة وهو يخفق في أداء المهام الموكلة إليه يؤدي إلى انخفاض فعالية الذات" والخبرات البديلة يكون لها تأثير أقوى عندما تكون خبرة الفرد السابقة بالنشاط قليلة.(محمد عبد السلام،2001،ص96).

3.5 الإقناع اللفظي: يعني الحديث الذي يتعلق بخبرات معينة للآخرين والإقناع بها من قبل الفرد أو معلومات تأتي للفرد لفظيا عن طريق الآخرين فيما قد يكسبه نوعا من الترغيب في الأداء أو الفعل، ويؤثر على سلوك الشخص أثناء محاولاته لأداء المهمة. (أبو هاشم،2005،ص43)

ويضيف "باندورا" (1982) أن الإقناع اللفظي يستخدمه الأشخاص على نحو واسع جدا من الثقة في ما يملكونه من قدرات وما يستطيعون إنجازه، كما توجد علاقة تبادلية بين الإقناع اللفظي والأداء الناجح في رفع مستوى الفعالية الشخصية والمهارات التي يمتلكها الفرد.

ويذكر "جابر عبد الحميد" (1990) أن تأثير هذا المصدر محدود ومع ذلك فإن الإقناع اللفظي في ظل الظروف السليمة يتمكن من رفع فعالية الذات، ولكي يتحقق ذلك ينبغي أن يؤمن الفرد بالشخص القائم بالإقناع والنصائح، أو التحذيرات التي تصدر عن شخص موثوق به لما لها من تأثير أكبر في فعالية الذات عن تلك التي تصدر عن شخص غير موثوق به وأن يكون النشاط الذي ينصح الفرد بأدائه في حصيلة هذا الفرد السلوكية على نحو واقعي وذلك أنه لا يوجد إقناع لفظي يستطيع أن يغير حكم شخص على فعاليته وقدرته على القيام بعمل يستحيل أداؤه في ظل مقتضيات الموقف الفعلي

4.5 الحالة النفسية والفسيولوجية: ***(الاستثارة الانفعالية)*** وتمثل المصدر الأخير للحكم على فعالية الذات، ويشير إلى العوامل الداخلية التي تحدد للفرد ما إذا كان يستطيع تحقيق أهدافه أم لا، وذلك مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل الأخرى مثل القدرة المدركة للنموذج،والذات، وصعوبة المهمة، والمجهود الذي يحتاجه الفرد، والمساعدات التي يمكن أن يحتاجها للأداء.(أبو هاشم،2005،ص44).

ويشير باندورا (1977) إلى أن القلق عامل مؤثر في فعالية الذات والعلاقة بينهما عكسية،كما أن قوة الانفعال غالبا ما تخفض درجة الفعالية الذاتية.

ويرى "فتحي الزيات"(2001) أن البنية الفسيولوجية والانفعالية أو الوجدانية تؤثر تأثيرا عاما على الفعالية الذاتية للفرد، وعلى مختلف مجالات وأنماط الوظائف العقلية المعرفية، والحسية العصبية لدى الفرد، ويرجع ذلك لثلاثة أساليب رئيسية من شأنها زيادة أو تفعيل إدراك الفعالية الذاتية وهي: تعزيز أو زيادة أو تنشيط البنية البدنية أو الصحية، وتخفيض مستويات الضغوط والنزعات أو الميول الانفعالية السالبة وتصحيح التفسيرات الخاطئة للحالات التي تعتري الجسم.

وأخيرا يرى "باندورا"(1988)أن مصادر فعالية الذات والمتمثلة في الإنجازات الأدائية،والخبرات البديلة، والإقناع اللفظي أو النصائح، والحالة النفسية أو الفسيولوجية يستخدمها الأفراد في الحكم على مستويات الفعالية الذاتية لديهم.

وأنه كلما كانت هذه المصادر موثوق بها كلما زاد التغير في إدراك الفرد لذاته كإنسان قادر على السيطرة في حل مشكلاته وهكذا فإن المعلومات المبنية على الأداء الاجتماعي الفعلي للفرد من شأنها أن تكون أكثر تأثيرا للفعالية الذاتية من المعلومات القائمة على الإقناع من خلال الطرق الخاصة بالتفسير المنطقي للمشكلات أو المقترحات، وأن هذه المصادر ليست ثابتة دائما ولكنها معلومات لها صلة وثيقة بحكم الشخص على قدراته سواء كانت متصلة بالإنجازات الأدائية أو الخبرات البديلة أو الإقناع اللفظي أو الحالة النفسية والفسيولوجية، وأن نظرية

التعلم الاجتماعي تسلم بأن هناك ميكانيزم عام في الإنسان يمكنه من تغيير السلوك، وأن فعالية الذات هي أفضل منبئ بالسلوك الشخصي.(أبو هاشم،2005،ص45).

6. أنواع فعالية الذات:

حسب "جابر عبد الحميد" فإنه يمكن تصنيف فعالية الذات إلى عدة أنواع منها:

1.6 الفعالية القومية:إن الفعالية القومية قد ترتبط بأحداث لا يستطيعون المواطنون السيطرة عليها مثل انتشار تأثير التكنولوجيا الحديثة.

والتغير الاجتماعي السريع في أحد المجتمعات، والأحداث التي تجري في أجزاء أخرى من العالم والتي يكون لها تأثير على من يعيشون في الداخل، كما تعمل على إكسابهم أفكار ومعتقدات عن أنفسهم باعتبارهم أصحاب قومية واحدة أو بلد واحد.(جابر، 1990، ص477).

2.6 الفعالية الجماعية:هي مجموعة تؤمن بقدراتها وتعمل في نظام جماعي لتحقيق المستوى المطلوب منها

ويشير "باندورا" إلى أن الأفراد يعيشون غير منعزلين اجتماعيا، وأن الكثير من المشكلات والصعوبات التي يواجهونها تتطلب الجهود الجماعية والمساندة لإحداث أي تغيير فعال،وإدراك الأفراد لفاعليتهم الجماعية يؤثر في ما يقبلون على عمله كجماعات ومقدار الجهد الذي يبذلونه وقوتهم التي تبقى لديهم إذا فشلوا في الوصول إلى النتائج وأن جذور فاعلية الجماعة تكمن في فاعلية أفراد هذه الجماعة.

مثال ذلك: فريق كرة القدم إذا كان يؤمن في قدراته ومقدرته على الفوز على الفريق المنافس فيصبح لديه بذلك فاعلية جماعية مرتفعة.(السيد أبو هاشم،1994،ص45).

3.6 فعالية الذات العامة:

ويقصد بها قدرة الفرد على أداء السلوك الذي يحقق نتائج إيجابية ومرغوبة في موقف معين، والتحكم في الضغوط الحياتية التي تؤثر على سلوك الأفراد، وإصدار التوقعات الذاتية عن كيفية أدائه للمهام والأنشطة التي يقوم بها والتنبؤ بالجهد والنشاط والمثابرة اللازمة لتحقيق العمل المراد القيام به.(Bandura, 1986,479).

4.6 فعالية الذات الخاصة:

ويقصد بها أحكام الأفراد الخاصة والمرتبطة بمقدرتهم على أداء مهمة محددة في نشاط محدد مثل الرياضيات (الأشكال الهندسية)، أو في اللغة العربية (الإعراب، التعبير) (أبو هاشم،1994،ص58).

5.6 فعالية الذات الأكاديمية:

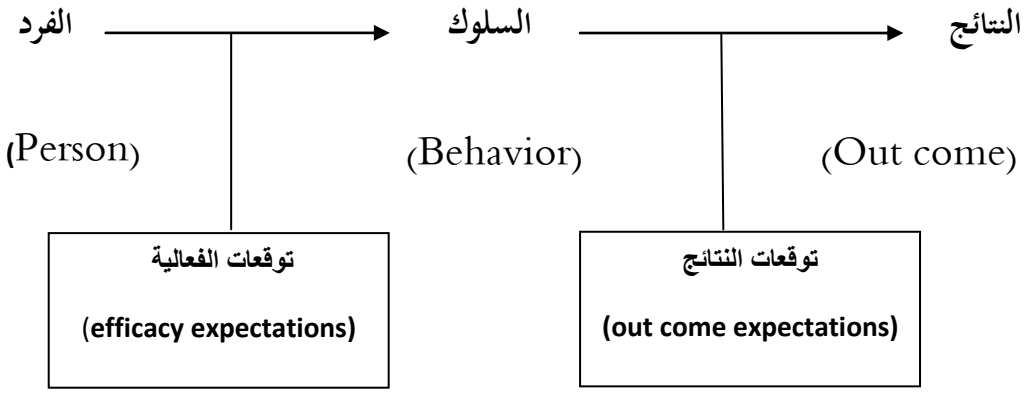
تشير إلى إدراك الفرد لقدراته على أداء المهام التعليمية بمستويات مرغوب فيها، أي تعني قدرة الشخص الفعلية في موضوعات الدراسة المتنوعة داخل الفصل الدراسي وهي تتأثر بعدد من المتغيرات نذكر منها حجم الفصل الدراسي وعمر الدارسين ومستوى الاستعداد الأكاديمي للتحصيل الدراسي(العزب،2004،ص58)

7. توقعات فعالية الذات:

يؤكد "باندورا" وجود نوعين من التوقعات يرتبطان بنظرية فعالية الذات، ولكل منهما تأثيراته القوية على السلوك وهما:التوقعات الخاصة بفعالية الذات والتوقعات المتعلقة بالنتائج ويوضح الشكل رقم (4)العلاقة بين توقعات الفعالية وتوقعات النتائج.

الشكل رقم (4)

توقعات فعالية الذات



المصدر:(Bandura ,1997,p)

1.7 التوقعات المرتبطة بفعالية الذات:تتعلق بإدراك الفرد بقدرته على القيام بأداء سلوك محدد، وهذه التوقعات يمكنها أن تساعد على تمكن الفرد من تحديد ما إذا كان قادرا على القيام بسلوك معين أم لا في مهمة معينة، وتحدد مقدار الجهد المطلوب منه للقيام بهذا السلوك، وأن يحدد إلى أي حد يمكن أن يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة.(الجاسر،2007،ص31)

2.7 التوقعات الخاصة بالنتائج:هو الاعتقاد بأن النتائج يمكن تنتج من الانخراط في سلوك محدد، وتظهر العلاقة بوضوح بين توقعات النتائج وتحديد السلوك المناسب للقيام بمهمة معينة، في حين أن التوقعات الخاصة بفعالية الذات مرتبطة بشكل واضح بالتنبؤ بأفعال الفرد المستقبلية.

وتأخذ توقعات النتائج ثلاثة أشكال، حيث تعمل التوقعات الإيجابية كبواعث في حين تعمل التوقعات السلبية كعوائق كالتالي:

الآثار البدنية والسلبية التي ترافق السلوك، وتتضمن الخبرات الحسية السارة، والألم، وعدم الراحة الجسدية.

الآثار الاجتماعية السلبية والإيجابية:فالآثار الإيجابية تشمل التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، كتعبيرات الانتباه، والموافقة، والتقدير الاجتماعي والتعويض المادي ومنح السلطة، أما الآثار السلبية فهي تشمل عدم الاهتمام، وعدم الموافقة، والرفض الاجتماعي، والنقد، والحرمان من المزايا وإيقاع العقوبات.

رد الفعل الإيجابي والسلبي للتقييم الذاتي لسلوك الفرد:فتوقع التقدير الاجتماعي والإطراء، والتكريم، والرضا الشخصي يؤدي إلى أداء متفوق في حين أن توقع خيبة أمل الآخرين، وفقدان الدعم، ونقد الذات يقدم مستوى ضعيف من الأداء. (الجاسر،2007،ص33)

8. آثار فعالية الذات:

لقد أشار "باندورا" إلى أن فعالية الذات يظهر تأثيرها جليا من خلال أربع عمليات أساسية وهي العملية المعرفية، والدافعية الوجدانية، وعملية اختيار السلوك وفيما يلي عرض لأثر فعالية الذات في تلك العمليات الأربعة:

1.8 العملية المعرفية: وجد "باندورا" أن آثار فعالية الذات على العملية المعرفية تأخذ أشكالا مختلفة فهي تؤثر على كل مراتب الهدف للفرد وكذلك في السيناريوهات التوقعية التي يبنيها، فالأفراد مرتفعو الفعالية يتصورون سيناريوهات النجاح التي تزيد من أدائهم وتدعمه، بينما يتصور الأفراد منخفضوا الفعالية دائما سيناريوهات الفشل ويفكرون فيها.

ويضيف "باندورا" أن معتقدات فعالية الذات تؤثر على العملية المعرفية من خلال مفهوم القدرة، ومن خلال مدى اعتقاد الأفراد بقدرتهم على السيطرة على البيئة، ففيما يتعلق بمفهوم القدرة يتمثل دور معتقدات فعالية الذات في التأثير على كيفية تأويل الأفراد لقدراتهم، فالبعض يرى أن القدرة على أساس أنها موروثة، ومن الخطأ الارتقاء بالقدرات الذاتية، وبالتالي فإن الأداء الفاشل يحمل تهديدا لهم ولذكائهم على حساب خوضهم تجارب قد توسع من معارفهم ومؤهلاتهم، وفي هذا الشأن يذكر "ببري" (1987)أنه كلما زاد مستوى تعقيد الأداء كلما أدى ذلك إلى ارتفاع أداء الذاكرة، وبالتالي تساهم معتقدات الفعالية الذاتية في تحسين أداء الذاكرة عن طريق الأداء.

والأفراد بشكل عام يقيمون قدراتهم عن طريق مقارنة أدائهم بالآخرين، وعن طريق التغذية الراجعة. (العتيبي،2007،ص29)

أما فيما يتعلق بمدى اعتقاد الأفراد بقدرتهم على ممارسة السيطرة على البيئة فهناك مظهران لهذه السيطرة، هما درجة وقوة الفعالية الذاتية لإحداث التغير عن طريق الجهد المستمر والاستخدام الإبداعي للقدرات والمصادر وتعديل البيئة فالأفراد الذين تسيطر عليهم الشكوك الذاتية يتوقعون فشل جهودهم لتعديل المواقف التي يمرون بها ويقومون بتغيير طفيف في بيئتهم وإن كانت مليئة بالكثير من الفرص المحتملة، في حين أن من يمتلكون اعتقادا راسخا في فعاليتهم الذاتية عن طريق الإبداع والمثابرة يتوصلون إلى طريقة لممارسة السيطرة على بيئتهم، وإن كانت مليئة بالفرص المحدودة والعديد من العوائق ويضعون لأنفسهم أهدافا مليئة بالتحدي ويستخدمون التفكير التحليلي(العتيبي،2007،ص29)

2.8 العملية الدافعية: لقد أشار باندورا إلى اعتقادات الأفراد لفعالية الذات تساهم في تحديد مستوياتهم الدافعية، وهناك ثلاث أنواع من النظريات المفسرة للدوافع العقلية وهي: نظرية العزو السببي، ونظرية توقع النتائج، ونظرية الأهداف المدركة، وتقوم فعالية الذات بدور مهم في التأثير على الدوافع العقلية في كل منها فنظرية العزو السببي تقوم على مبدأ أن الأفراد مرتفعي الفعالية يعزون فشلهم إلى الجهد غير الكافي أو إلى الظروف الموقفية غير المناسبة، بينما الأفراد منخفضوا الفعالية يعزون سبب فشلهم إلى انخفاض في قدراتهم،فالعزو السببي يؤثر على كل من الدافعية والأداء، وردود الأفعال الفعالة، عن طريق الاعتقاد في الفعالية الذاتية، وفي نظرية توقع النتائج تنظم الدوافع عن طريق توقع أن سلوكا محددا سوف يعطي نتيجة معينة بخصائص معينة، كما هو معروف فهناك الكثير من الخيارات التي توصل إليها، يناضلون من أجل تحقيق هدف ما لأنهم يحكمون على أنفسهم بعدم الكفاءة وفيما يتعلق بنظرية الأهداف المدركة تشير الدلالة إلى أن الأهداف الواضحة والمتضمنة تحديات تعزز العملية الدافعية، وتتأثر الأهداف بالتأثير الشخصي أكثر من تأثيرها بتنظيم الدوافع والأفعال.(العتيبي،2007،ص32).

3.8 العملية الوجدانية: تؤثر اعتقادات فعالية الذات في كم الإحباط والضغوطات التي يتعرض لها الأفراد في مواقف التهديد كما يؤثر على مستوى الدافعية، حيث أن الأفراد ذوي الإحساس المنخفض لفعالية الذات أكثر عرضة للقلق، حيث يعتقدون أن الأفراد ذوي المهام تفوق قدراتهم وسوف يؤدي ذلك إلى زيادة مستوى القلق لاعتقادهم بأنه ليس لديهم المقدرة على إنجاز تلك المهمة كما أنهم أكثر عرضة للاكتئاب بسبب طموحاتهم غير المنجزة وعدم إنجازهم للأمور التي تحقق الرضا الشخصي، في حين يتيح إدراك فعالية الذات المرتفعة تنظيم الشعور بالقلق والسلوك ألانسحابي من المهام الصعبة عن طريق التنبؤ بالسلوك المناسب في موقف ما.

4.8 عملية اختيار السلوك: تؤثر فعالية الذات على عملية انتقاء السلوك، ومن هنا فإن اختيار الأفراد للأنشطة والأعمال التي يقبلون عليها مرهون بما يتوفر لديهم من اعتقادات ذاتية في قدرتهم على تحقيق النجاح في

عمل محدد دون غيره، ويمكن إجمال نتائج الدراسات فيما يخص العلاقة بين فعالية الذات واختيار السلوك على النحو التالي: الأفراد الذين لديهم إحساس بانخفاض مستوى الفعالية الذاتية ينسحبون من المهام الصعبة التي يشعرون أنها تشكل تهديدا شخصيا لهم، حيث يتراخون في بذل الجهد ويستسلمون سريعا عند مواجهة المصاعب، وفي المقابل فإن الإحساس المرتفع بفعاليته يعزز الإنجاز الشخصي بطرق مختلفة، فالأفراد ذوي الثقة العالية في قدراتهم يرون الصعوبات كتحدي يجب التغلب عليه وليس كتهديد يجب تجنبه، كما أنهم يعرفون ويعززون من جهدهم في مواجهة المصاعب، بالإضافة إلى أنهم يتخلصون سريعا من آثار الفشل(العتيبي،2007،ص33)

خلاصة الفصل:

يستخلص الباحث مما سبق أن معتقدات الفرد عن فعاليته الذاتية يظهر من خلال الإدراك المعرفي لقدراته الشخصية وخبراته المتعددة، سواء المباشرة أو غير المباشرة، كما تعكس هذه المعتقدات قدرة الفرد على وضع استراتيجيات للتحكم في معطيات بيئته وكيفية التكيف معها والتصدي لجميع صعوبات ومشاكل الحياة.

وبهذا قد توصل الباحث إلى نهاية الجانب النظري المطروح للدراسة ليتوجه مباشرة إلى بداية الجانب التطبيقي لها.

المراجع:

جابر، عبد الحميد.(1990).نظريات الشخصية.القاهرة:دار النهضة.

الدرديري عبد المنعم.(2004).دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي.الطبعة الأولى.القاهرة:عالم الكتب.

الزيات، فتحي.(2001).البنية العاملية للكفاءة الذاتية الأكاديمية ومحدداتها علم النفس المعرفي مداخل ونماذج ونظريات.القاهرة:دار النشر للجامعات.

الجاسر، محمد.(2007).الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فعالية الذات وإدراك القبول والرفض الوالدي لدى عينة من طلاب جامعة أم القرى.مكة المكرمة:جامعة أم القرى.رسالة ماجستير.

العتيبي، بندر.(2007).اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فعالية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من الطلاب المرشدين بمحافظة الطائف.رسالة ماجستير.

رضوان سامر جميل.(1997).توقعات الكفاءة الذاتية البناء النظري والقياس.مجلة الشؤون الاجتماعية.العدد55.سنة 2014:الشارقة.

الشعراوي، علاء.(2000).فعالية الذات وعلاقتها ببعض متغيرات الدافعية لدى طلاب المرحلة الثانوية.مجلة كلية التربية بالمنصورة. العدد44 :جامعة المنصورة.

العدل، عادل.(2001).تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة.مجلة كلية التربية العدد25:جامعة عين شمس.

محمد عبد السلام.(2002).الاتجاهات الحديثة في دراسة فعالية الذات المصرية للدراسات النفسية.العدد36:القاهرة.

Bandura, A (1986) Social fondations of Thoughts & Action : A Social Cognitive Theory. NJ : Prentice hall.

Bandura, A (1997) :Self –Efficacy :The Exercise of Control, W.H. Freeman ,New York.

تمهيد:

يمثل هذا الجزء الفصل الرابع من الدراسة ككل والفصل الأول من الجانب التطبيقي لها، والذي يحتوي بدوره على إجراءات الدراسة الميدانية التي تشمل الدراسة الاستطلاعية أولا والأساسية ثانيا، باعتبارها القاعدة الأساسية لأي بحث علمي، فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع البيانات حول موضوع بحثه وقيمة النتائج المتحصل عليها، وهذا كله يتوقف على مدى دقة الإجراءات المنهجية والضبط الدقيق في معالجة معطياته.

أولا: إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

1- الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على ميدان الدراسة، ومعرفة الصعوبات التي قد تواجه الباحث، وكيفية تجاوزها، كما تهدف إلى اختبار أداة البحث أو الدراسة.

2-أهمية ودواعي الدراسة الاستطلاعية:

تحتل الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث وللباحث باعتبارها بداية الدراسة الميدانية التي من خلالها يقدم الباحث الصورة اللازمة والواضحة عن مختلف الخطوات المنهجية التي اتبعها واعتمد عليها في بحثه، وذلك من خلال تقديم وصف دقيق للمنهج المستخدم وحدود الدراسة الاستطلاعية، ووصف العينة، وكيفية اختيارها من مجتمع الدراسة، هذا بالإضافة إلى شرح مفصل لأدوات جمع البيانات، كما أنها تقدم صورة موضحة عن الظروف الميدانية للدراسة الأساسية.

3.المجال الجغرافي للدراسة: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران

4.تعريف المدرسة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع المدرسة تحت وصاية الوزير المكلف بالمالية وتحت سلطة المدير العام للجمارك.

5.مهام المدرسة: تقوم بتنفيذ برامج التكوين الموضوعة على عاتقها، كما تسهر على ضمان التكوين المتواصل لإطارات الجمارك وضمان التكوين التحضيري لموظفي الجمارك.

المشاركة في التنظيم المادي للمسابقات التوظيف الخارجي والامتحانات والاختبارات المهنية.

6.الهيكل التنظيمي للمدرسة:تتكون المدرسة من الأمانة العامة ومصلحة الإشارة وثلاث مديريات فرعية:

- المديرية الفرعية للدراسات وتتكون من مصلحة التدريس والبرامج البيداغوجية والتكوين القاعدي ومصلحة المسابقات وتقييم التكوين.
- المديرية الفرعية للتربصات تضم مصلحة التكوين التطبيقي، مصلحة التكوين المستمر ومصلحة التوثيق.
- المديرية الفرعية لإدارة الوسائل تشمل مصلحة تسيير الموظفين، وسائل الإمداد، مصلحة الوقاية والأمن.

7.وسائل الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

إعتمد الباحث في دراسته على ثلاثة وسائل وهي:

1.7 إختبار المهارات الاجتماعية : Social Skills Inventory

وصف الاختبار وطريقة تصحيح وتقدير الفقرات:

يتكون الاختبار من 90 بندا، موزعة على 06 أبعاد وهي التعبير الانفعالي، الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية و الضبط الاجتماعي. يجاب عنها ضمن أربع بدائل أو اختيارات هي:لا وتنال صفرا، قليلا وتنال درجة واحدة، متوسطا وتنال درجتين، كثيرا وتنال ثلاث درجات.

الجدول رقم (1) يبين توزيع العبارات على الأبعاد الستة للمهارات الاجتماعية

التعبير الانفعالي	الحساسية الانفعالي	الضبط الانفعالي	التعبير الاجتماعي	الحساسية الاجتماعية	الضبط الاجتماعي
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90

الجدول رقم (2): يبين توزيع أوزان المهارات الاجتماعية

لا	قليلا	متوسطا	كثيرا
0	1	2	3

2.7 **مقياس فعالية الذات:** تعريب وتقنين الباحثين فتحي عبد الحميد عبد القادر والسيد محمد أبو هاشم، (2007).

أعد هذا المقياس "كيم "و"بارك" (Kim & Park 2000) لقياس فعالية الذات العامة (G S E) General self –Efficacy في ضوء نظرية "باندورا" لفعالية الذات ، ويتكون من (24) فقرة موزعة على ثلاث عوامل هي (12) مفردة لقياس فعالية تنظيم الذات Self –regulatory efficacy و7 مفردات لقياس الثقة بالذات، (Self –confidence) و(5) فقرات لقياس تفضيل المهام الصعبة Task difficulty preference) وهو من نوع التقرير الذاتي حيث تتم الاستجابة على فقراته ضوء مقياس سداسي يبدأ بالاستجابة الأولى " موافق تماماً " وينتهي بالاستجابة السادسة غير موافق تماماً" ، وتصحح جميع المفردات في الاتجاه الإيجابي (1،2،3،4،5،6) عدا الفقرات أرقام(2، 4، 6، 8، 10، 12، 14، 22، 24) تصحح في الاتجاه العكسي (1، 2، 3، 4، 5 ،6) ويشير معدا المقياس إلى تمتعه بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات.

الجدول رقم (3) يبين توزيع مفردات مقياس فعالية الذات العامة على المقاييس الفرعية

العوامـــل	الفقـــرات
فعالية تنظيم الذات	1 -3 -5 -7 -9 -11 -13 -15 -17 -19 -21 -23
الثقة بالذات	2 -4 -6 -8 -10 -12 -14
تفضيل المهام الصعبة	16 -18 -20 -22 -24

الجدول رقم (4): يبين توزيع أوزان فعالية الذات

موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق تماما
6	5	4	3	2	1

3.7 إستمارة الخلفية الفردية: وتحتوي على المتغيرات التالية: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية، الحالة السوسيومهنية، طبيعة العمل (فرقة/مكتب).

طريقة ترميز متغيرات البيانات الشخصية:

– متغير الجنس:

الجدول رقم (5): يبين الترميز المقدم لمتغير الجنس

ذكر	أنثى
1	2

– متغير الحلة المدنية:

الجدول رقم (6): يبين الترميز المقدم لمتغير الحالة المدنية

أعزب	متزوج	أرمل
1	2	3

– متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (7): يبين الترميز المقدم لمتغير المستوى التعليمي

متوسط	ثانوي	جامعي
1	2	3

– متغير الحالة السوسيومهنية:

الجدول رقم (8): يبين الترميز المقدم لمتغير الحالة السوسيومهنية

منفذ	متحكم	إطار
1	2	3

– أما بالنسبة لمتغيري السن والأقدمية فهي عبارة عن بيانات خام.

8.مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 ثلاثون عونا جمركيا تم اختيارهم بطريقة قصدية بغرض تقنين أدوات الدراسة والتحقق من صلاحيتها ليتم تطبيقها على العينة الأصلية التابعين لها.

الجدول رقم (9): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	%76.7
أنثى	7	%23.3
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم (**9**) أنّ هناك فرق كبير في النسب المئوية بالنسبة لمتغير الجنس حيث بلغت نسبة الذكور 76.7 % ونسبة الإناث 23.3%.

الجدول رقم (10): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	12	%40
متزوج	18	%60
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (**10**) أنّ نسبة المتزوجين هي أعلى نسبة بحيث بلغت 60% ونسبة العزاب قدرت بـ 40 % كما أنّ حالة الأرامل معدومة.

الجدول رقم (11): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	12	%40
جامعي	18	%60
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (**11**) نسب أفراد العينة ذو مستوى تعليمي جامعي التي بلغت 60% وكانت أعلى نسبة و40%بالنسبة للأفراد ذي مستوى تعليمي ثانوي، كما أن مستوى المتوسط معدوم.

الجدول رقم (12): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة السوسيومهنية

الحالة السوسيومهنية	التكرار	النسب المئوية
منفذ	21	%70
متحكم	4	%13.3
إطار	5	%16.7
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم (12) أنّ النسب المئوية لمتغير الحالة السوسيومهنية لأفراد العينة كانت متقاربة بالنسبة للأعوان المتحكمين والإطارات حيث قدرت بـ: 13.3% و16.7% على الترتيب، أما بالنسبة للمنفذين قدرت بـ: 70% وهي أعلى نسبة.

الجدول رقم (13): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير طبيعة منصب العمل

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
عون فرقة	12	%40
عون مكتب	18	%60
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (13) النسب المئوية لمتغير طبيعة منصب العمل لأفراد العينة والتي قدرت بـ: 60% بالنسبة لأعوان المكاتب و40% بالنسبة لأعوان الفرق.

9.الدراسة السيكومترية:

صدق وثبات أدوات القياس:

بعد تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الاستطلاعية والتي قدّرت بـ 30 فرد وذلك للتعرف على مدى صدق وثبات الأداة، استخدم الباحث طريقة صدق الاتساق الداخلي وطريقة ألفاكرومباخ لحساب الثبات لكل من مقياس المهارات الاجتماعية وفعالية الذات، وتمّ حساب ذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة (20).

1.9.صدق الاتساق الداخلي لمقياس المهارات الاجتماعية:

قام الباحث باستخراج صدق الاتساق الداخلي لاختبار العلاقة بين الأبعاد الفرعية للمقياس والمقياس ككل من خلال معامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(14): يبين ارتباط كل بعد مع المقياس ككل

الرقم	المهارات الاجتماعية	معامل الارتباط
1	التعبير الانفعالي	0.682**

2	الحساسية الانفعالية	0.832**
3	الضبط الانفعالي	0.540**
4	التعبير الاجتماعي	0.834**
5	الحساسية الاجتماعية	0.645**
6	الضبط الاجتماعي	0.941**

يبين الجدول رقم(14) أنّ معاملات الارتباط تراوحت من (0.540) إلى (0.941)مع العلم أنّ النجمتين (**) هما مستوى الدلالة لـ 0.01 والنجمة الواحدة (*) هي مستوى الدلالة لـ 0.05، إذن فإنّ كل بعد من أبعاد المقياس له علاقة قوية مع أبعاد المقياس ككل.

2.9.ثبات مقياس المهارات الاجتماعية:

من بين طرق حساب الثبات هي طريقة ألفا كرومباخ.

- **طريقة ألفا كرومباخ:**

لقد استخدم الباحث هذه الطريقة لحساب معامل ثبات فقرات المقياس حيث قدرت النتيجة بـ: (0.843) وهذا دليل على أنّ فقرات المقياس لها ثبات عالٍ.

3.9.صدق الاتساق الداخلي لمقياس فعالية الذات:

استخرج الباحث صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط "بيرسون" بين كل بعد من الأبعاد وعلاقته بالمقياس ككل، ثم حسابه باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (15): يبين معاملات الارتباط بين كل بعد والمؤشر العام لفعالية الذات.

الرقم	أبعاد فعالية الذات	معامل الارتباط

01	تنظيم الذات	0.732**
02	الثقة بالنفس	0.681**
03	تفضيل المهام الصعبة	0.089

من خلال الجدول رقم (15) يتبيّن أنّ معاملات الارتباط الخاصة بالاستبيان دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ماعدا بعد تفضيل المهام الصعبة فهو بعد غير دال كما يوضحه الجدول، والذي لم يتم حذفه لأنه يقيس لما وضع لقياسه وتجدر الإشارة إلى صغر حجم عينة الدراسة الاستطلاعية، كذلك نظرا لطبيعة عينة البحث المتمثلة في أعوان الجمارك الذين تتميز مهامهم بالصعوبة.

4.9 ثبات مقياس فعالية الذات:

ألفا كرومباخ:

قام الباحث بحساب معامل ثبات فقرات هذا المقياس بطريقة ألفا كرومباخ وكانت النتيجة (0.666) بمعنى أنّ ثبات المقياس جيّد.

ثانيا:إجراءات الدراسة الأساسية:

على ضوء ما كشفت عنه الدراسة الاستطلاعية من مدى صلاحية أداة الدراسة وذلك بعد التأكد من صدقها وثباتها، ووضوح تعليماتها وبنودها، شرع الباحث في القيام بالدراسة الأساسية.

1.الدراسة الأساسية:

دامت هذه الدراسة 20 يوم خلال الفترة الممتدة من05 /2017/04 إلى 2017/04/25.

2.أهداف الدراسة الأساسية:

تهدف الدراسة الأساسية إلى إثبات أو نفي فرضيات البحث، وهذا باستعمال أداة البحث التي تم التأكد من خصائصها السيكومترية في الدراسة الاستطلاعية

3.المجال الجغرافي للدراسة:

أجريت الدراسة على مستوى المدرسة الوطنية للجمارك بوهران

4.عينة الدراسة الأساسية:

شملت الدراسة الأساسية عينة تقدر بـ 120 عونا جمركيا من الجنسين ومن مختلف الرتب التابعين للمدرسة الوطنية للجمارك بوهران الذين تم اختيارهم بطريقة عرضية.

5 .مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

بعد توزيع الاستبيانات على عينة البحث وجمعها، كانت مواصفات عينة الدراسة كما هي موضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم (16): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	74	%61.7
أنثى	46	%38.3
المجموع	120	% 100

يبين الجدول رقم(**16**) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس حيث أن نسبة الذكور بلغت61.7 %

أما نسبة الإناث قدّرت بـ: 38.3%.

الجدول رقم (17): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية.

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	43	%35.8
متزوج	77	%64.2
المجموع	120	%100

من خلال الجدول رقم (**17**) يتبيّن أنّ هناك فرق في نسب العينة من حيث الحالة المدنية، حيث كانت نسبة المتزوجين 64.2% وهي أعلى نسبة مقارنة بنسبة العزاب التي بلغت 35.8% أما نسبة الأرامل فهي معدومة.

الجدول رقم (18): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية
متوسط	5	%4.2
ثانوي	43	%35.8
جامعي	72	%60
المجموع	120	%100

يبين الجدول رقم (18) نسبة العينة من حيث المستوى التعليمي فكانت أعلى نسبة للمستوى الجامعي وقدرت بـ 60% وتليها نسبة المستوى الثانوي فهي 35.8 %، أما نسبة المستوى المتوسط فقدرت بـ:4.2%.

الجدول رقم (19):يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة السوسيومهنية (الصنف المهني).

الحالة السوسيومهنية	التكرار	النسب المئوية
منفذ	77	%64.2
متحكم	12	%10
إطار	31	%25.8
المجموع	120	%100

من خلال الجدول رقم (**19**) يتبين أنّ أغلبية عينة الدراسة تمثل فئة المنفذين التي بلغت 64.2%، وتليها في المرتبة الثانية فئة الإطارات قدرت بـ 25.8% وكأدنى نسبة كانت لفئة المتحكمين 10%.

الجدول رقم (20): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير طبيعة العمل(عون فرقة/عون مكتب)

المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية
عون فرقة	47	%39.2
عون مكتب	73	%60.8
المجموع	120	%100

من خلال الجدول رقم (**20**) يتبين أنّ النسبة الغالبة على عينة الدراسة فيما يخص طبيعة العمل تمثل فئة أعوان المكاتب التي بلغت 60.8% مقارنة بنسبة أعوان الفرق المقدرة بـ: 39.2%

الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية:

من أجل القيام باختبار الفرضيات، تم استعمال الاستبيان الذي تم التأكد من خصائصه السيكومترية من خلال الدراسة الاستطلاعية.

تطبيق أدوات البحث وتفريغ درجاتها:

بعد تطبيق الاستبيان وتفريغ البيانات، قام الباحث باستخدام برنامج (spss) وهو اختصار العبارة:(Statistical package for social sciences) التي تعني الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية، من أجل معالجة البيانات، حيث قام الباحث بإدخال البيانات الإسمية والكمية في البرنامج المثبت على الحاسوب، ثم استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب ليتم الحصول على النتائج في جداول والتي تم تصنيفها وفق كل فرضية من فرضيات الدراسة.

الوسائل الإحصائية:

وظف الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة المعطيات التي تم جمعها وهذا باستخدام برنامج spss (version 20) وتمثلت هذه الأساليب الإحصائية في ما يلي:

الإحصاء الوصفي:

التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي.

الإحصاء الاستدلالي:

معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل جميع إجراءات الدراسة الميدانية والمتمثلة في إجراءات الدراسة الاستطلاعية والأساسية والتي تبين من خلالها أن أداة الدراسة على قدر من الصدق والثبات وهو ما يؤكد مدى صلاحيتها في جمع البيانات، وسيتم عرض وتفسير النتائج في الفصل الموالي.

تمهيد:

بعد ما تطرق الباحث إلى الدراسة الميدانية التي تمثلت في إجراءات الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية في الفصل السابق، سوف ينتقل إلى اختبار فرضيات البحث وعرض نتائجها من خلال اختبار الفرضية العامة للدراسة والفرضيات الفرعية، مع العلم أنّ جلّ فرضيات هذه الدراسة تدرس العلاقة بين المتغيرات، ثم مناقشة نتائجها.

1.عرض النتائج:

سيتم عرض نتائج الفرضية العامة ثم الفرضيات الفرعية.

1.1.عرض نتائج الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

الجدول رقم (21): يبين نتائج الفرضية العامة.

المتغيرات		قيمة "ر" المحسوبة	درجة الحرية	قيمة "ر" الجدولية	مستوى الدلالة
المهارات الاجتماعية	فعاليـــة الذات	0.188*	118	0.174	دالة عند 0.05

الجدول رقم (21) يبين قيمة "ر" المحسوبة لمعامل الارتباط بيرسون بقيمة 0.188 مقارنة مع قيمة "ر" الجدولية التي تساوي 0.174 بدرجة حرية 118 وعند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يتضح أنّ قيمة "ر" المحسوبة أكبر من قيمة "ر" الجدولية. وهذا ما يدفعنا إلى قبول فرضية الدراسة القائمة على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

2.1.عرض نتائج الفرضيات الفرعية:

1.2.1.نتائج الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية تنظيم الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

الجدول رقم (22): يبين نتائج الفرضية الفرعية الأولى.

المتغيرات		قيمة "ر" المحسوبة	درجة الحرية	قيمة "ر" الجدولية	مستوى الدلالة
المهارات الاجتماعية	فعالية تنظيم الذات	0.225*	118	0.174	دالة عند 0.05

الجدول رقم (**22**) يبين أنّ قيمة "ر" المحسوبة لمعامل الارتباط بيرسون تساوي 0.225 وبمقارنتها مع قيمة "ر" الجدولية التي تساوي(0.174) بدرجة حرية 118 وعند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يتبيّن أنّ قيمة "ر" المحسوبة أكبر من قيمة "ر" الجدولية، مما يؤكد قبول فرض البحث القائم على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية تنظيم الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران، وبهذا تحققت الفرضية.

2.2.1.نتائج الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية والثقة بالنفس لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

الجدول رقم (23): يبين نتائج الفرضية الفرعية الثانية.

المتغيرات		قيمة "ر" المحسوبة	درجة الحرية	قيمة "ر" الجدولية	مستوى الدلالة
المهارات الاجتماعية	الثقة بالنفس	0.033	118	0.174	غير دالــة

الجدول رقم (**23**) يبين أنّ قيمة "ر" المحسوبة لمعامل الارتباط بيرسون تساوي 0.033 وبمقارنتها مع قيمة "ر" الجدولية التي تساوي (0.174) بدرجة حرية 118 وعند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يتبيّن أنّ قيمة "ر" المحسوبة

أقل من قيمة "ر" الجدولية، وبالتالي يتم رفض فرض البحث القائم على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية والثقة بالنفس لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران، وبهذا لم تتحقق الفرضية، إذن عدم وجود علاقة ارتباطية.

3.2.1. نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وتفضيل المهام الصعبة لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

الجدول رقم (24): يبين نتائج الفرضية الثالثة.

المتغيرات		قيمة "ر" المحسوبة	درجة الحرية	قيمة "ر" الجدولية	مستوى الدلالة
المهارات الاجتماعية	تفضيل المهام الصعبة	0.121	118	0.174	غير دالة

الجدول رقم **(24)** يبين أنّ قيمة "ر" المحسوبة لمعامل الارتباط بيرسون تساوي 0.121 وبمقارنتها مع قيمة "ر" الجدولية التي تساوي0.174 بدرجة حرية 118 وعند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يتبيّن أنّ قيمة "ر" المحسوبة أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وبالتالي يتم رفض فرضية الباحث القائمة على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وبعد تفضيل المهام الصعبة لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران، لأن الفرضية لم تتحقق.

4.2.1مناقشة النتائج:

1.2. مناقشة نتائج الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

تدل نتائج الفرضية العامة على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران، وبالتالي يتم قبول الفرضية المطروحة للدراسة.

وهذا ما أسفرت عليه كذلك دراسة "حسيب"(2001) ودراسة "الصائغ"(2004) و"النفيعي"(2010) وما يؤكده كل من: "أرجيراس" و"كومبز" و"سلابي"(1979) ويرى الباحث أنه نظرا لأهمية المهارات الاجتماعية في الحياة ولعبها دورا هاما في مجال العمل في التعامل مع الأفراد والجماعات خاصة أن مهنة الجمركي تعتمد في جوهرها على كيفية التعامل مع الأفراد من جهة ومع الزملاء من جهة أخرى فبعض المواقف تكون غير طبيعية وليست في صالح العون الجمركي،والتي يتغلب عليها من خلال قدرته على ضبط وتنظيم تعبيراته الانفعالية غير اللفظية واخفاء مشاعره الحقيقية تحت قناع معين الذي يناسب الوقف الاجتماعي الذي يكون فيه هذا من جهة، وقدرته على استقبال رسائل الآخرين وتفسير رسائلهم الانفعالية غير اللفظية من جهة أخرى، ومن هنا يتضح أن العون الذي يمتلك المهارات الاجتماعية يسهل على نفسه مهمة التعامل مع الأفراد وبالتالي يكسب الموقف السلوكي لصالحه ومن هنا يبني اتجاها ايجابيا نحو مهنته وبالتالي يزداد اعتقاده حول ذاته ويتفادى جميع الأمراض المهنية النفسية.

ومن خلال ما سبق يتضح جليا دور المهارات الاجتماعية في تزكية فعالية الذات لدى أعوان الجمارك وهذا ما حاولت الدراسة الحالية الكشف عنه وإثباته

2.2.مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية:

1.2.2.مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية وبعد تنظيم الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

أسفرت نتائج الفرضية الفرعية الأولى على وجود علاقة ارتباطية بين المهارات الاجتماعية وبعد تنظيم الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران وتفسيرا لذلك يمكن الاستناد على ما جاء به فرج (2003) في دراسته للمهارات الاجتماعية باعتبارها من العناصر المهمة التي تحدد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به في السياقات المختلفة والتي تعد في حالة اتصافها بالكفاءة من مظاهر التوافق النفسي والاجتماعي، كما أشار أسامة الغريب في نفس السياق بأن: المهارات الاجتماعية تعد واحدة من المكونات المهمة للصحة النفسية الجيدة على اعتبار أن الصحة النفسية لا تعني فقط غياب مظاهر سوء التوافق، بل تشير إلى مجموعة من المهارات الإيجابية والمتنوعة والخصائص المرتبطة بتحقيق النجاح والفعالية ومن أبرز المزايا المترتبة على ارتفاع مستوى المهارات

الاجتماعية تقدير الذات والشعور بفعالية الذات، تسهيل إدارة علاقات العمل وتجنب الصراع وخفض القلق. وهذا ما يحتاج إليه العون الجمركي بحكم عمله الذي ينصب على التنظيم بصفة عامة وتنظيم الذات بصفة خاصة فهو ملزم بتأدية مهامه وفق النظام المعمول به من طرف الإدارة بوصفها إدارة نظامية تسعى دائما من خلال جهودها ومواردها إلى تقديم أحسن صورة، ولا يتحقق لها ذلك إلا من خلال إلزام موظفيها بتطبيق النقاط التنظيمية والأوامر الكتابية والشفهية والمتعلقة أيضا بالنظام الداخلي والعمل بأخلاقيات المهنة الخاصة بأعوان السلك التي تنص على ضرورة التمتع بالمهارة والقدرة على التعامل والتواصل الجيد مع الأفراد سواء كان ذلك التواصل لفظي أو غير لفظي. ويتجسد ذلك في القدرة على الإنصات والاستقبال اللفظي والقدرة على لفت الانتباه والسيطرة على مواقف الفوضى والتنظيم وكذا إخفاء كل مظاهر الانفعال والغضب اتجاه الأفراد.

2.2.2.مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية والثقة بالنفس لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين المهارات الاجتماعية والثقة بالنفس لدى أعوان الجمارك، وتفسر هذه النتيجة من خلال ما جاء به "ميشالسون"(1993)إذ يرى أن المهارات الاجتماعية هي مهارات تفاعلية يتأثر أداؤها بخصائص أطراف التفاعل والمحيط. ويرى "باتريك"(1983) بأن المهارات الاجتماعية هي قدرة الفرد على التقبل من الآخرين، لكن عمل العون الجمركي يكون في بعض الأحيان صارما خاصة عند تطبيق القوانين والتعليمات المعمول بها وعلى سبيل المثال أثناء عمليات المراقبة والتفتيش والحجز، كما لا ننسى أن العون الجمركي كأي شخص قد يتعذر عليه في بعض الأحيان والمواقف كبت مشاعره والسيطرة على سلوكاته وانفعالاته فيمكن أن تظهر في شكل ملامح وجهه أو من خلال كلامه أو حركاته أو من خلال تصرفات أخرى.

ومن خلال دراسة أبعاد فعالية الذات ومصادرها كالقوة أو الشدة مثلا والإنجازات الأدائية والخبرات البديلة ومن خلال حساب متوسط الأقدمية الخاص بعينة الدراسة اتضح أنه يشكل ثلث السن الكلي أو الرسمي المقدر ب32 سنة مقارنة بـــ:12 سنة تقريبا إضافة إلى الحالة النفسية والفسيولوجية ودرجة القلق التي تؤثر بدورها على فعالية الذات خاصة الثقة بالنفس.

3.2.2.مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا المهارات الاجتماعية وبعد تفضيل المهام الصعبة لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

أدلت النتائج على عدم وجود علاقة بين المهارات الاجتماعية والمهام الصعبة لدى أعوان الجمارك، كما أن الباحث لم يجد حسب اطلاعه للبحوث النظرية تأكيدا لفرضية البحث، إلا أنه يمكن تفسير ذلك من خلال ما

جاء به "ليبيت" و"لينسون"(1972) إذ يعتبران أن المهارة الاجتماعية هي:القدرة على تكوين السلوكيات التي تكون معززات موجبة وعدم تكوين السلوكيات التي تطفأ أو يعاقب عليها، وبالتالي يتضح أن العون الجمركي تصل به نسبة المهارة إلى التمييز بين الأعمال التي يستطيع القيام بها وبين الأعمال الصعبة التي لا يستطيع إنجازها والتي ينجر عنها مجموعة من الخسائر لصالح الخزينة العمومية وعقوبات صارمة في حقه والتي تشوه مساره المهني ولذلك يتفادى العون الجمركي الأعمال الصعبة أو غير الواضحة لأنه سيحاسب على نتائجها التي تعتبر بمثابة مردودية لصالح الإدارة وعلى إثرها يتم تقييمه، وهذا ما يؤكده "باندورا" بوجود نوعين من التوقعات يرتبطان بنظرية فعالية الذات، ولكل منهما تأثيراته القوية على السلوك وهما:التوقعات الخاصة بفعالية الذات والتوقعات المتعلقة بالنتائج.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تناوله الباحث في هذا الفصل الذي يشمل عرض النتائج ومناقشتها، يكون بذلك قد وصل إلى الخطوة الأخيرة من خطوات البحث العلمي بعد ما انتهى من الفصول السابقة.

وخلصت الدراسة من خلال النتائج التي تم التوصل إليها، إلى أنّ للمهارات الاجتماعية علاقة بفعالية الذات وهذا ما ثبت من خلال نتائج الفرضية العامة للدراسة ونتائج الفرضية الفرعية الأولى وعدم ثبوت العلاقة بين المهارات الاجتماعية وبعدي الثقة بالنفس وتفضيل المهام الصعبة، وهذا ما وافق بعض الدراسات السابقة في حدود وما تداول في الجانب النظري للبحث.

الاقتراحات:

من خلال النتائج التي تمّ التوصّل إليها من وراء هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية :

- ضرورة الاهتمام بموضوع المهارات الاجتماعية التي لها دور بارز في توجيه سلوك الفرد.
- الأخذ بعين الاعتبار ضرورة العلاقة بين المتغيرات التي تناولتها هذه الدراسة.
- ضرورة توفير جوّ نفسي واجتماعي وتنظيمي مريح الذي يساعد على تشجيع العمال في أداء مهامهم بشكل جيّد.
- تجسيد وتعزيز المهارات الاجتماعية لدى الأعوان، بتبني سياسات فاعلة لتقوية العلاقة والاتصال بين مختلف الأعوان والأطراف المتفاعلة معهم داخل محيط العمل.
- ضرورة اعتماد المدرسة وباقي مصالح الإدارة على نظام الحوافز والمكافآت المعنوية والمادية للرفع من أداء العامل لوظيفته
- محاولة الوقوف على العوامل التي تعمل على خلق توجهات سلبية نحو المهنة لدى العاملين بالمدرسة، ووضع الخطط للتغلب عليها وتهيئة مناخ ملائم.
- تشجيع العمال عن طريق الحوافز على المبادرة وتجريب الأساليب الجديدة التي تؤدي إلى تطوّر الأداء وتحسين العمل.
- وضع برامج تدريبية لاكتساب المهارات الاجتماعية وزيادة فعالية الذات لدى الأعوان.
- ضرورة إعادة الدراسة بعينة كبيرة والتي قد تعطي نتائج تربط بين متغيرات الدراسة.

خاتمة عامة:

إن موضوع المهارات الاجتماعية يعتبر من المواضيع الهامة في دراسة سلوك الأفراد والعلاقات السائدة بينهم بحيث يعتمد نجاح التفاعل الاجتماعي على مهارات الفرد المختلفة خاصة اللفظية وغير اللفظية منها في التواصل أو التخاطب مع الآخرين، وتختلف هذه المهارات باختلاف موقف التفاعل الاجتماعي وحسب استراتيجيات وشخصية كل فرد، فمنهم من يكسب الموقف وبالتالي تزداد ثقته بنفسه ومنهم من تضعف مقاومته فينسحب ويسقط تحت وطأة الضغوط والاضطرابات النفسية أو يتوجه إلى العنف اللفظي أو الجسدي وهذا ما حاول الباحث دراسته من خلال ربط موضوع المهارات الاجتماعية بفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران وتم التوصل إلى النتائج التالية:

لقد تحقق الهدف العام لهذه الدراسة من خلال ثبوت العلاقة الارتباطية الدالة إحصائيا بين المؤشر العام للمهارات الاجتماعية الذي يتضمن (06) أبعاد وهي: التعبير الانفعالي، الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية، الضبط الاجتماعي. والمؤشر العام لفعالية الذات وبعد تنظيم الذات، غير أنه لا توجد علاقة بين المهارات الاجتماعية وبعدي الثقة بالنفس وتفضيل المهام الصعبة على مستوى المدرسة التي أجريت فيها الدراسة.

وهكذا يمكن القول أنّ هدف الدراسة الذي يسعى إلى التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران قد تحقق، وتمّ الإجابة على إشكالية الدراسة بتأكيد وجود العلاقة بين المتغيرين معًا، وبين متغير المهارات الاجتماعية وبعد فعالية تنظيم الذات بالرغم من عدم وجود العلاقة بين المهارات الاجتماعية والبعدين الآخرين لدى أعوان الجمارك بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران.

قائمة المراجع:

1.جابر، عبد الحميد.(1990).نظريات الشخصية.القاهرة:دار النهضة.

2.الجاسر، محمد.(2007).الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فعالية الذات وإدراك القبول والرفض الوالدي لدى عينة من طلاب جامعة أم القرى.مكة المكرمة:جامعة أم القرى.رسالة ماجستير.

3.الحميضي أحمد بن علي بن عبد الله.(2004).فعالية برنامج سلوكي لتنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى عينة من الأطفال المتخلفين عقليا القابلين للتعلم، رسالة ماجستير غير منشورة

4.الحسانين محمد محمد.(1989).بعض المتغيرات النفسية المرتبطة بالإتصال التفاعلي لدى بعض طلاب جامعة طنطا.

5.خليفة عبد اللطيف محمد.(2006).قائمة المهارات الاجتماعية، القاهرة:دار غريب للطباعة والنشر.

6.الخوالدة محمود محمد.(2004).أسس بناء المناهج التربوية وتصميم الكتاب التعليمي.عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع.

7.الدرديري عبد المنعم أحمد.(2005).الجوانب الاجتماعية في التعليم المدرسي.الطبعة الأولى.مصر: عالم الكتب.

8.الدليم فهد بن عبد الله.(2005).المهارات الاجتماعية لدى الفصاميين المراجعين والمنومين،مجلة دراسات عربية في علم النفس، المجلد/ع 1.الأردن.

9.رضوان سامر جميل.(1997).توقعات الكفاءة الذاتية البناء النظري والقياس.مجلة الشؤون الاجتماعية .الشارقة. العدد55.

10.الزيات، فتحي.(2001).البنية العاملية للكفاءة الذاتية الأكاديمية ومحدداتها علم النفس المعرفي مداخل ونماذج ونظريات.الطبعة الأولى.جامعة المنصورة مصر:دار النشر للجامعات.

11.السمادوني، السيد إبراهيم (1991).مقياس المهارات الاجتماعية كراسة التعليمات. القاهرة:مكتبة الأنجلومصرية.

12.السمادوني، السيد ابراهيم (1994). مفهوم الذات لدى أطفال ما قبل المدرسة في علاقته بالمهارات الاجتماعية للوالدين، القاهرة: مجلة دراسات نفسية، المجلد الرابع، العدد الثالث.

13.السيد عبد الحليم محمود وآخرون.(2003).علم النفس الاجتماعي المعاصر.الطبعة الثانية.القاهرة، مصر:ايتراك للنشر والتوزيع.

14.الشعراوي، علاء.(2000).فعالية الذات وعلاقتها ببعض متغيرات الدافعية لدى طلاب المرحلة الثانوية.مجلة كلية التربية بالمنصورة. العدد 44 :جامعة المنصورة.

15.شحاتة عبد المنعم.(2008).أساليب التنمية الذاتية، مركز البحوث والدراسات التجارية. جامعة القاهرة.

16.طريف شوقي.(2002).المهارات الاجتماعية والاتصالية (دراسات وبحوث نفسية).القاهرة: دار غريب للنشر.

17.طريف شوقي.(2007).الاتجاهات الحديثة في التدريب على المهارات الاجتماعية، جامعة، مركز البحوث والدراسات التجارية.القاهرة:دار آتون للنشر.

18.عبد الوهاب أماني عبد المقصود.(2000).مقياس تقدير المهارات الاجتماعية للأطفال.مصر:مكتبة الأنجلومصرية.

19.العدل، عادل.(2001).تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة.مجلة كلية التربية العدد25:جامعة عين شمس.

20.العتيبي، بندر.(2007).اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فعالية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من الطلاب المرشدين بمحافظة الطائف.رسالة ماجستير.

21.غسان، أبوحطب (2007).ديناميات نشر وتعزيز المهارات الاجتماعية. الأردن. عمان:دار وائل للطباعة والنشر.

22.الغريب أسامة محمد.(2005).بعض مظاهر اضطراب مهارات الكفاءة الاجتماعية لدى ذوي التعاطي المتعدد والكحوليين، مجلة دراسات عربية في علم النفس المجلد 4 العدد.1

23.محمد، أبوهشام (2004) سيكولوجية المهارات الاجتماعية.الطبعة الأولى. القاهرة، مصر:مكتبة زهراء الشرق.

24.المطوع آمنة سعيد.(2001).المهارات الاجتماعية الثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات،رسالة ماجستير في التربية، غير منشورة.القاهرة.

25.محمد عبد السلام.(2002).الاتجاهات الحديثة في دراسة فعالية الذات المصرية للدراسات النفسية.العدد36:القاهرة

المراجع الأجنبية:

Bandura, A (1986) Social fondations of Thoughts & Action : A Social Cognitive Theory. NJ : Prentice hall.

Bandura, A (1997) : Self –Efficacy : The Exercise of Control, W.H. Freeman, New York.

المراجع الخاصة بالمواقع الإلكترونية:

http://www.ptuk.edu.ps/pdfs/master24.pdf تم استرجاعها بتاريخ:2017/01/17

http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical تم استرجاعها بتاريخ:2017/02/11

https://www.anglo.egyptian.com/ar/book.php?id=15396

تم استرجاعها بتاريخ:2017/03/20

https://www.anglo.egyptian.com/ar/book.php?id=13166

تم استرجاعها بتاريخ:2017/04/01

https ://www.dspace.univ- ouargla.dz/jspui/bitstream/10584/1/pdf.

تم استرجاعها بتاريخ:2017/04/03

قائمة المراجع:

1.جابر، عبد الحميد.(1990).نظريات الشخصية.القاهرة:دار النهضة.

2.الجاسر، محمد.(2007).الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فعالية الذات وإدراك القبول والرفض الوالدي لدى عينة من طلاب جامعة أم القرى.مكة المكرمة:جامعة أم القرى.رسالة ماجستير.

3.الحميضي أحمد بن علي بن عبد الله.(2004).فعالية برنامج سلوكي لتنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى عينة من الأطفال المتخلفين عقليا القابلين للتعلم، رسالة ماجستير غير منشورة

4.الحسانين محمد محمد.(1989).بعض المتغيرات النفسية المرتبطة بالإتصال التفاعلي لدى بعض طلاب جامعة طنطا.

5.خليفة عبد اللطيف محمد.(2006).قائمة المهارات الاجتماعية، القاهرة:دار غريب للطباعة والنشر.

6.الخوالدة محمود محمد.(2004).أسس بناء المناهج التربوية وتصميم الكتاب التعليمي.عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع.

7.الدرديري عبد المنعم أحمد.(2005).الجوانب الاجتماعية في التعليم المدرسي.الطبعة الأولى.مصر: عالم الكتب.

8.الدليم فهد بن عبد الله.(2005).المهارات الاجتماعية لدى الفصاميين المراجعين والمنومين،مجلة دراسات عربية في علم النفس، المجلد/ع 1.الأردن.

9.رضوان سامر جميل.(1997).توقعات الكفاءة الذاتية البناء النظري والقياس.مجلة الشؤون الاجتماعية .الشارقة. العدد55.

10.الزيات، فتحي.(2001).البنية العاملية للكفاءة الذاتية الأكاديمية ومحدداتها علم النفس المعرفي مداخل ونماذج ونظريات.الطبعة الأولى.جامعة المنصورة مصر:دار النشر للجامعات.

11.السمادوني، السيد إبراهيم (1991).مقياس المهارات الاجتماعية كراسة التعليمات. القاهرة:مكتبة الأنجلومصرية.

12.السمادوني، السيد ابراهيم (1994). مفهوم الذات لدى أطفال ما قبل المدرسة في علاقته بالمهارات الاجتماعية للوالدين، القاهرة: مجلة دراسات نفسية، المجلد الرابع، العدد الثالث.

13.السيد عبد الحليم محمود وآخرون.(2003).علم النفس الاجتماعي المعاصر.الطبعة الثانية.القاهرة، مصر:ايتراك للنشر والتوزيع.

14.الشعراوي، علاء.(2000).فعالية الذات وعلاقتها ببعض متغيرات الدافعية لدى طلاب المرحلة الثانوية.مجلة كلية التربية بالمنصورة. العدد 44 :جامعة المنصورة.

15.شحاتة عبد المنعم.(2008).أساليب التنمية الذاتية، مركز البحوث والدراسات التجارية. جامعة القاهرة.

16.طريف شوقي.(2002).المهارات الاجتماعية والاتصالية (دراسات وبحوث نفسية).القاهرة: دار غريب للنشر.

17.طريف شوقي.(2007).الاتجاهات الحديثة في التدريب على المهارات الاجتماعية، جامعة، مركز البحوث والدراسات التجارية.القاهرة:دار آتون للنشر.

18.عبد الوهاب أماني عبد المقصود.(2000).مقياس تقدير المهارات الاجتماعية للأطفال.مصر:مكتبة الأنجلومصرية.

19.العدل، عادل.(2001).تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة.مجلة كلية التربية العدد25:جامعة عين شمس.

20.العتيبي، بندر.(2007).اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فعالية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من الطلاب المرشدين بمحافظة الطائف.رسالة ماجستير.

21.غسان، أبوحطب (2007).ديناميات نشر وتعزيز المهارات الاجتماعية. الأردن. عمان:دار وائل للطباعة والنشر.

22.الغريب أسامة محمد.(2005).بعض مظاهر اضطراب مهارات الكفاءة الاجتماعية لدى ذوي التعاطي المتعدد والكحوليين، مجلة دراسات عربية في علم النفس المجلد 4 العدد.1

23.محمد، أبوهشام (2004) سيكولوجية المهارات الاجتماعية.الطبعة الأولى. القاهرة، مصر:مكتبة زهراء الشرق.

24.المطوع آمنة سعيد.(2001).المهارات الاجتماعية الثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات،رسالة ماجستير في التربية، غير منشورة.القاهرة.

25.محمد عبد السلام.(2002).الاتجاهات الحديثة في دراسة فعالية الذات المصرية للدراسات النفسية.العدد36:القاهرة

المراجع الأجنبية:

Bandura, A (1986) Social fondations of Thoughts & Action : A Social Cognitive Theory. NJ : Prentice hall.

Bandura, A (1997) : Self –Efficacy : The Exercise of Control, W.H. Freeman, New York.

المراجع الخاصة بالمواقع الإلكترونية:

http://www.ptuk.edu.ps/pdfs/master24.pdf تم استرجاعها بتاريخ:2017/01/17

http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical تم استرجاعها بتاريخ:2017/02/11

https://www.anglo.egyptian.com/ar/book.php?id=15396

تم استرجاعها بتاريخ:2017/03/20

https://www.anglo.egyptian.com/ar/book.php?id=13166

تم استرجاعها بتاريخ:2017/04/01

https ://www.dspace.univ- ouargla.dz/jspui/bitstream/10584/1/pdf.

تم استرجاعها بتاريخ:2017/04/03