الفصل الأول

التعريف بالمهارات الاجتماعية

- **المهارات الاجتماعية: المفهوم والمحددات:**
  - * المهارة: لغة واصطلاحاً.
  - * طبيعة المهارة: (١) نموذج ما يشبه السمة، (٢) نموذج الموقف.
  - * المهارات الاجتماعية ومهارات الحياة.
- **المهارات الاجتماعية والكفاءة الاجتماعية:** نموذج الكفاءة والمهارة:
  - * تعريف الكفاءة الاجتماعية.
  - * مستويات الكفاءة الاجتماعية.
  - * مركبات الكفاءة الاجتماعية.
- **تصنيف المهارات الاجتماعية:** الأصناف المختلفة للمهارات:
  - * التصنيف على أساس المعرفة والتفاعل.
  - * التصنيف على أساس المعرفة والسلوك.
  - * التصنيف على أساس مستوى المهارة في السلوك.

أولاً: المهارات الاجتماعية: المفهوم والمحددات

المهارة لغة

من مهر وتمهر بمعنى أجاد وأتقن. ورجل ماهر أي حاذق متقن، لما أسند إليه من مهام دون إخلال. ومهر في العلم وغيره (يمهَر) بفتحتين (مُهوراً) و(مهارةً) فهو (ماهر) أي حاذق عالم بذلك. و(مهَر) في صناعته و(مهَر بها) و(مهرها) أتقنها معرفة [٣]. والقول بالمهارة يظهر في كل حين. عند الحاجة وطلب المعونة عند اشتداد الأزمة وإبَّان النكبة، وحال الاستماع والاسترخاء. فالناس تسأل عن الماهر، حين تستأجر الموظف والعامل. وكل منا يطلب المهارة عند الغير متى ما رغب في استخدامه. ويبغي المهارة في ذاته عندما ينشد طلب قضاء حاجاته، أو حال أنه مطلوب بذاته للإتيان بممارسة في سبيل المساعدة لقضاء حاجة ذات علاقة بمصالح غيره.

المهارة الاجتماعية اصطلاحاً

عند مراجعة أدبيات البحث في المهارات، يلاحظ غياب الاتفاق حول تحديد تعريف مانع جامع لمفهوم المهارات الاجتماعية، غير أن هناك شبه إجماع بين كثير من المشتغلين في دراسة المهارات الاجتماعية، على أن المهارة الاجتماعية تمثل قدرة على حسن التصرف في مواقف محددة. فأرجيال (١٩٦٩) [١] يعرف المهارة بأنها «تلك السلوكيات البينية التي تسهم في فاعلية الفرد كجزء من جماعة كبيرة من الأفراد». في حين يحصرها ويس (١٩٦٨) [٤] في «الاتصال والفهم والاهتمام والألفة والوئام بين المتكلم والمستمع». ويتوسع ماجوير وبريستلي، (١٩٨١) [٥] ليرى في المهارات الاجتماعية أنواعاً من التصرفات الأساسية للاتصال المباشر بين الأفراد بفاعلية.. ويؤكد نلسون – جونس

(٢٠٠٦)[٦] على مستوى الكفاءة والخبرة بوصفها محددات لمعنى المهارة، وعلى أي حال، يشير مفهوم المهارات الاجتماعية إلى «أي سلوك متعلم مقبول اجتماعيّاً يمكّن الشخص من التفاعل مع الآخرين بفعالية. ويتجنب بفعله الشخص الاستجابات غير المقبولة اجتماعيّاً»[٧]. ويذهب البعض في تعريفه لها إلى أبعد من ذلك، فلا يقصرها على تصرفات معينة، بل يتعدى ذلك ليضمنها القدرة العامة على توليد سلسلة من البدائل للتصرف، يختار الفرد منها المناسب عند مواجهة الآخرين[٨]. وعلى أي حال، تعريف المهارة يشير إلى مدى الملاءمة أو الكفاءة في التفاعل مع الآخرين[٩]. وعلى الرغم من إدراك المؤلف لعدم توافر تعريف عملي مانع جامع للمهارة، إلا أنه يرى ضرورة وجود تعريف شبه محدد لمن يعمل في مجال المهارات الاجتماعية.

وأفضل مفهوم للمهارة الاجتماعية في نظره الذي يمكن أن يفي بمثل هذا الغرض، ذلك المفهوم المقيد بالموقف – situation–specific – حيث يقدم وصفاً لما يميز تصرفات الفرد ومدى فاعليتها في تفاعله مع الآخرين في موقف معين. ويتوقف تحديد الفاعلية على سياق التفاعل (تعبير عن مشاعر–طلب أو رفض) ونطاق الموقف المحدد في أي سياق (مثلاً، التعبير عن رفض لطلب من صديق أو زميل). ومعظم تعريفات المهارة الاجتماعية تتضمن هذه الخاصية الموقفية. وعلى أساس من هذه الخاصية يمكن تحديد معنى المهارة الاجتماعية بأنه «تصرف متقن لبلوغ هدف معين في سياق علاقة بينية في موقف محدد». وباختصار، يمكن القول: إن الطبيعة النوعية للمهارة الاجتماعية، كما يجمع المهتمون بدراستها ليست أفكاراً وقيماً ومعتقدات، بل قدرات وتصرفات أو أنماط سلوك تنطوي على أفكار ومشاعر ووجدانات تترجم في تصرفات تؤدى بدرجة عالية من الكفاءة تتناسب ومطالب الموقف الذي يستدعي الأداء لها.

طبيعة المهارة الاجتماعية

تفترض التعريفات المعاصرة للمهارات الاجتماعية الأساسية بأن المهارات قدرات وإستراتيجيات اجتماعية متعلمة. وما يؤلف قدرة أو مهارة اجتماعية معينة محكوم بأعراف اجتماعية وثقافية محددة، تنظم التواصل بين الأشخاص في أي وسط اجتماعي.

وتكشف مراجعة الآداب السابقة حول المفهوم عن وجود مذهبين رئيسين لاستخدامات المفهوم وتعريفاته المختلفة.

المذهب الأول: نموذج ما يشبه السمة

تمتد جذور هذا المذهب في جهود العاملين في مجال علم النفس التربوي. والتوجه العام لأتباعه ينصب على الاهتمام بالقياس النفسي - Psychometric. ويعرف بمذهب «التقييم السلوكي»[١٠]. يتعامل أصحاب هذا المذهب مع المهارات الاجتماعية على أنها سمة شخصية مفترضة أو ميل عام للاستجابة. وعند استخدام مفهوم المهارات الاجتماعية على أساس من هذا التعريف يتم التعامل معه ليشير إلى خاصية شخصية عامة – سمة عامة سائدة أو ميل للاستجابة. ومن ثم، فإن المهارات الاجتماعية ليست قابلة للملاحظة مباشرة. ويُعدّ السلوك الملاحظ في أي موقف مؤشراً على توافر مهارة اجتماعية معينة، حيث يرى أنه انعكاس لمقدار تلك المهارة الاجتماعية الباطنة. والجزء الذي يمكن ملاحظته في موقف ما قابل للتعميم على مواقف أخرى، على افتراض توافر المهارة بوصفها خاصية شخصية للفرد تظهر في كل تصرفاته. والافتراض الضمني الذي ينطوي عليه هذا المفهوم للمهارة الاجتماعية أن مستوى مهارة الشخص سوف يكون مستقراً مع الأوقات

ومتسقاً نسبيّاً عبر المواقف. ففي المواقف البينية، الشخص الذي يبدي مهارة فائقة في موقف ما يلزمه أن يؤديها بنفس المستوى في موقف لاحق مستقبلاً، ويلزمه نسبيّاً أن يؤديها عند نفس المستوى بالنسبة لمهام أخرى[١١].

المذهب الثاني: نموذج الموقف

تمتد جذوره في جهود العاملين في علم نفس النمو الاجتماعي. ويعرف بمذهب «العملية السلوكية». ومقارنة بسابقه يُعدّ أكثر حداثة. يتعامل مع المهارات الاجتماعية على أنها استجابات «موقفية محددة» لا علاقة لها بالسمات الشخصية للأفراد. وعلى مقدار كفاءة الأداء للشخص في الموقف الاجتماعي، يكون مقدار التقدم في مستوى المهارة الاجتماعية[١١]. ولا يعرف أصحاب هذا المذهب مصطلحاً للمهارات الاجتماعية صريحاً. ويستخدمون المصطلح مرادفاً لمفاهيم محددة مثل الكفاءة الاجتماعية أو الفاعلية الاجتماعية. ويستدل أصحاب هذا المذهب على المهارة في السلوك الاجتماعي من خلال مؤشرات عامة للمهارات الاجتماعية، كالقبول الاجتماعي والشعبية أو باستخدام مقاييس عامة للعدوان والانسحاب[١٠]. وما يمكن أن ينتهي إليه الباحث حول مفهوم المهارة عند أصحاب هذا المذهب أنها قدرة مكتسبة تم تنميتها عن طريق التعلم إلى الدرجة التي تكون فيها القدرة ذات قيمة عملية للفرد. ويذهب بعض المعنيين من أتباع المذهب إلى أبعد من ذلك ليضيف مطلباً رئيساً للمهارة، يتمثل بأن يستمر تعلمها إلى أن تصبح هذه القدرة تلقائية. ومن التعاريف الإجرائية لها عند بعضهم أنها «قائمة من التصرفات الاجتماعية المتداخلة الموجهة لهدف. يتم تعلمها لتصبح تحت تحكم الفرد»[٩].

المهارات الاجتماعية ومهارات الحياة

يجدر التمييز بين المهارات الاجتماعية ومهارات الحياة. فالمهارات الاجتماعية صنف من الأصناف المختلفة لمهارات الحياة ومظهر من

مظاهرها. وتشير مهارات الحياة إلى مجال عريض من المهارات تدخل فيه المهارات الاجتماعية بوصفها أحد عناصر ذلك المجال. ومن أمثلتها: مهارات إدارة الوقت والبحث عن عمل وشغل أوقات الفراغ والبحث عن المعلومات وإدارة المنزل والمال ومهارات العمل والشغل والحرف والمهن. في المقابل، تشير المهارات الاجتماعية إلى نطاق من المهارات أكثر خصوصية مقيد بسلوك الأفراد في علاقتهم ببعض. ومن أمثلتها: الاتصال والتواصل والتعاطف مع الآخرين والتوكيد وحل المشكلات وإدارة الصراع. وعلى أي حال، هذان النوعان من المهارات مكملان لبعضهما. وكلاهما مطلب أساس للنجاح في الحياة[٥]. وينطويان على مهارات حركية تتمثل في سلسلة التصرفات التي تتجسد في أداء سلس فاعل. وهو ما يمثل لُبّ أي مهارة حركية[١٢]. وطبقاً لنموذج المهارات الاجتماعية لأرجايل، (١٩٩٥)[١]، يمكن النظر للسلوك الاجتماعي على أنه نوع من المهارات الحركية يتضمن أنواع العمليات المتضمنة نفسها - مثلاً - في قيادة السيارة أو لعب كرة تنس.

المهارات الاجتماعية والكفاءة الاجتماعية

تعريف الكفاءة الاجتماعية: يشير ما سبق من حديث حول طبيعة المهارات الاجتماعية إلى أن المهارة الاجتماعية نمط من السلوك يظهر الشخص في موقف معين، وكأنه أكفأ من غيره اجتماعيّاً، ويمكن الفرد من التأثير في الآخرين بما يود ويرغب؛ وهذا ما جعل بعضهم يرى فيها مظهراً سلوكيّاً للكفاءة الاجتماعية.

فما الكفاءة الاجتماعية وما علاقتها بالمهارات الاجتماعية؟

تعرف الكفاءة الاجتماعية بأنها: «القدرة على توظيف الأعراف الاجتماعية لإنجاز التأثير المرغوب في موقف اجتماعي». ودائماً ما يستخدم

الأفراد الكفاءة الاجتماعية عند الارتباط الإيجابي بالآخرين، إما حفاظاً على علاقة قائمة أو لإقامة علاقات جديدة[٢:٣٨]. وهكذا، يشير مفهوم الكفاءة الاجتماعية إلى مدى ملاءمة سلوك الفرد الاجتماعي للموقف والسياق الاجتماعي الذي يحكمه، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الممارسة الفاعلة للمهارة الاجتماعية المناسبة[١٣]. ومن بين مكونات الكفاءة الاجتماعية المعرفة والفهم وتلاشي مظاهر القلق عند إتيان السلوك ما يشير إلى القدرة على أداء السلوك بمهارة[١٤:١٠]. وبلوغ الكفاءة، في السلوك يتطلب توافر عناصر للسلوك تتألف من مهارات اجتماعية متنوعة، كالتوكيد والتعاطف وحل المشكلات والإثابة أو المكافأة. وقد أثبت البحث أن من يكافئ الآخرين أكثر شعبية وأكثر فاعلية في التأثير فيهم والاحتفاظ بعلاقته معهم من غيره[٢:٤٠]. ومن ثم، فالكفاءة على مستويات.

• مستويات الكفاءة الاجتماعية

تتنوع الكفاءة الاجتماعية في مستوياتها، وتتمثل - كما وردت في بيب وماسترسون (١٩٩٧)[١٥] في أربعة مستويات، هي: (١) عدم الكفاءة غير الواعي، (٢) عدم الكفاءة الواعي، (٣) الكفاءة الواعية، (٤) الكفاءة غير الواعية[ص ٢٠-٢٥]. ويأتي أدناه تعريف بكل منها:

١) عدم الكفاءة غير الواعي: قد لا يعي الفرد أن الكفاءة في الإتيان بتصرف فاعل أو التصرف بطريقة غير مناسبة تعوزه؛ نجد ذلك مثلاً فيمن يندفع للإتيان بتصرف لا يجيده حقيقة.

٢) عدم الكفاءة الواعي: وفيها يعي الفرد أن القدرة على التصرف بفاعلية تعوزه، ولكن يعرف كيف يتصرف بطريقة مناسبة. كما هي الحال بمن يجهل قيادة السيارة، ويراها سهلة، ثم يفاجأ عند محاولة القيادة بالكم الهائل من المعلومات والمهارات المطلوبة ليتقن القيادة، أو ذلك الرجل الذي يدري أنه لا يحسن الخطابة، غير أنه يرى في نفسه ما يدفعه إلى التصدي للخطابة أمام جمع من الناس.

٣) الكفاءة الواعية: تظهر حين يفهم الفرد السلوك الفاعل، لكنه مازال غير مرتاح بالتمام لإتيانه إياه، إذ على الفرد أن ينشط، ويجتهد عقليّاً مع بذل الجهد ليصبح فاعلاً. تذكر محاولتك قيادة السيارة أول مرة، وما تفكر فيه من لزوم توافر أنماط من التصرفات والمهارات والمعلومات التي تمكنك من اجتياز الطريق بسلام، وتذكر محاولتك لتبني طريقة جديدة في العمل، فقد تبدو غير مرتاح أول الأمر.

٤) الكفاءة غير الواعية: وفيها يعرف الفرد أنه أجاد المهارة أو أنه قد بلغ مستوى الكفاءة في المهارة عند بلوغه مستوى معين من الأداء. وذلك عندما يصبح الشخص غير محتاج لتذكر كل خطوة من خطوات عملية أداء المهارة. ويبدو أكثر ارتياحاً عند أدائه لها. فالمهارة الآن جزء من سلوكه الطبيعي. ومثال ذلك، انصرافك في التفكير والحديث في أثناء قيادة السيارة، ومع ذلك فأنت متحكم تماماً في عجلة القيادة. ويتضمن الجدول رقم (١) ملخصاً لهذه المستويات.

نافذة رقم (١) مراجعة مستويات الكفاءة

١. عدم الكفاءة غير الواعي: غياب إدراك الفرد لعدم قدرته على الإتيان بالتصرف المناسب.

٢. عدم الكفاءة الواعي: إدراك الفرد لعدم قدرته على الإتيان بالتصرف المناسب.

٣. الكفاءة الواعية: إدراك الفرد للإتيان بالتصرف المناسب إلا أنه غير مرتاح للإتيان به. فالحاجة – في نظره– قائمة لأن يتقن الإتيان به بطريقة مناسبة.

٤. الكفاءة غير الواعية: إتقان الفرد للإتيان بالتصرف المناسب دون حاجة للتفكير فيه عند إتيانه، حيث أصبح إتيانه به تلقائيّاً.

وما يراه المختصون في تطوير المهارات هو أنه «كلما طورت من ممارستك لمهارة ما أصبحت أكثر ارتياحاً للإتيان بها، وسهل عليك تبني المهارات المختلفة وممارستها بما يتناسب ونمط سلوكك وشخصيتك» (بيب وماسترسون، ١٩٩٧)[١٥]. وكل ذلك ينطوي على كفاءة.

وعلى افتراض أن القصور في المهارة قصور في الكفاءة الاجتماعية، يقترح جريشام، (١٩٩٨)[٧] نموذجاً للكفاءة الاجتماعية مبنيّاً على أساس التدخل الفاعل للمهارات الاجتماعية في حل المشكلات السلوكية. وفيه تم له تصنيف القصور في المهارات الاجتماعية إلى ثلاثة أصناف، هي:

١- القصور في الاكتساب الاجتماعي: ويشير إلى عدم معرفة الفرد في الإتيان بمهارات اجتماعية معينة أو تحديد مدى مناسبة سلوك معين لموقف بعينه.

٢- القصور في الأداء الاجتماعي: ويشير إلى إدراك الفرد وجود مهارة اجتماعية معينة غير أن لديه إخفاقاً في تحديد مدى مناسبتها للأداء في موقف معين.

٣- القصور في السلاسة الاجتماعية: ويعكس توافر المهارة لدى الفرد غير أنه يعاني عدم القدرة على أداء المهارة بسلاسة. لأسباب منها: (أ) عدم توافر النموذج المناسب للاقتداء، (ب) غياب الإتقان في إتيان المهارة، (ج) عدم الاتساق في أنماط التعزيز التي يتلقاها من يستخدم المهارة[ص٦].

ويؤكد جريشام، (١٩٩٨)[٧] أن معرفة هذه الأصناف يمكّن من تقييم السلوك المشكل للأشخاص وتحديد التدخل المناسب لتعديله عن طريق رفع مستوى كفاءة الأداء في تصرفاتهم. وذلك بالعمل على تطوير مهاراتهم الاجتماعية.

وعلى أي حال، يلاحظ التركيز في هذه التصنيفات للكفاءة على درجة الوعي بالكفاءة. والوعي عنصر من عناصر العرف أو الحذاقة في معرفة الشيء. لذا كانت المعرفة مطلباً للمهارة وللتدريب عليها وعنصراً من العناصر الرئيسة للتمكن من إتقانها. إذ إن مجرد الرغبة بأن تتفاعل بفاعلية وبطريقة مناسبة ليست كافية لبلوغ الكفاءة. والشخص في حاجة إلى معرفة المبادئ والمفاهيم التي تقود لأداء كفء. والتدريب على المهارات الاجتماعية يركز على المبادئ التي تساعد الشخص للعمل مع الآخرين في اختزال المعلومات وتوظيفها، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات. وكل ما يساعد الشخص على العمل مع الآخرين بكفاءة. لذا، كانت المعرفة عنصراً من العناصر المكونة للكفاءة الاجتماعية، ومطلباً من مطالب التدريب على المهارات الاجتماعية.

مركبات الكفاءة

يرى العلماء الذين عُنوا بدراسة كيفية تعزيز الكفاءة في التواصل بوصفها مهارة اجتماعية أن هناك ثلاثة عناصر ضرورية ليصبح الشخص كفئاً. فالمتصل الكُفء يحتاج إلى أن يكون مدفوعاً ليسلك بكفاءة، ولديه معرفة بمبادئ الاتصال، ومتمرس في توظيف معارفه أو وضع المعرفة موضع التنفيذ. وعلى أساس من هذه الحقيقة، يمكن تلخيص مركبات الكفاءة الاجتماعية بالمعادلة الآتية:

* الكفاءة = الدافعية + المعرفة + المهارة

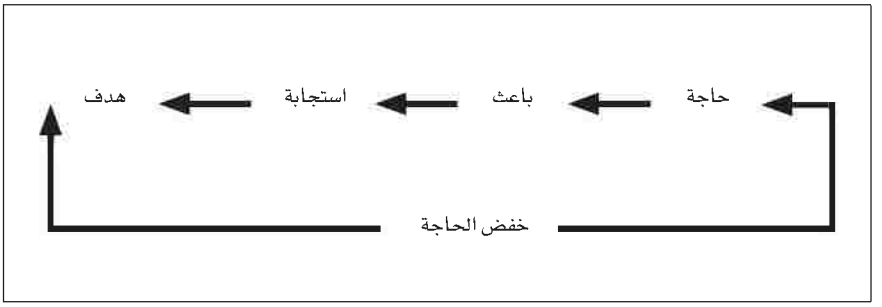
١- **الدافعية**: تشير الدافعية إلى الدينامية في السلوك، أي الطريقة التي من خلالها يبادر الفرد للنشاط، ويستمر عليه[١٢]. وتوجه الدافعية السلوك نحو حافز معين يولد سروراً أو لذة، ويخفف من حالة غير سارة. وتنطوي

الدافعية على وجدان يتمثل في توليد السرور أو نقيضه، الاستياء. وهيمنة الوجدان على خبرات الحياة قادت بعض النفسيين ليرى أن للسرور الدور الرئيس في تشكيل السلوك. ويتمثل هذا الدور في تهذيب السلوك من خلال عمله بوصفه عملية تعكس قيمة أي تصرف يؤديه الفرد. ويرتبط السرور بتبعات التصرف (إيجابية كانت أم سلبية) لتحدد مدى احتمالية إعادة السلوك[١٦]. ويبدأ نشاط الفرد عادة بالحاجة (قصور داخلي في إشباع حاجة ما). وتتسبب الحاجات في نمو الباعث (حالة دافعية متوقدة). وينشط الباعث الاستجابة (تصرف أو سلسلة تصرفات) تنشد بلوغ هدف معين. وينهي الهدف الذي فيه إشباع للقصور في الحاجة سلسلة التصرفات الدافعية. وينشط السلوك الدافعي من خلال جذب من قبل مثير خارجي. وبالمثل بالدفع من قبل حاجة داخلية. والجذب الذي يمارسه الهدف بوصفه مثيراً خارجيّاً يعرف بجاذبية الحافز. وتختلف المثيرات بوصفها أهدافاً لإشباع الحاجات في درجة جاذبيتها.

إذ نجد أن بعض الأهداف مرغوبة جدّاً. وعلى النقيض، نجد من الأهداف ما ليس مرغوباً البتة. وفي معظم الحالات، تنشط التصرفات من خلال الحاجات الداخلية والحوافز الخارجية معاً. وقد تجعل الحاجة القوية من الحافز الأقل جاذبية هدفاً مرغوباً[١٢]. وفي حال الاكتساب للمهارة الاجتماعية، يمثل القصور في المهارة حاجة ملحة للتعرف إلى المهارة والتدرب عليها. وتنطوي هذه الدافعية على باعث داخلي لإنجاز هدف. ويتمثل الباعث في التطلع لاكتساب المهارة. فإذا كنت مدفوعاً لأن تكون ماهراً اجتماعيّاً، فإنه من المحتمل أن تفهم منافع ومزايا العمل مع الآخرين، أو التعامل المناسب معهم. فاللاعب الماهر يحثّ الخطى في سبيل إحراز النصر على خصمه لإدراكه قيمة النصر في الحفاظ على مكانته وسمعته، وما قد يجلبه من مكاسب مادية ومعنوية تتعلق بدخله وأسرته. والمعلم القدير يحافظ على أكبر قدر من التقدير بتطويره

لأساليبه في التدريس والعناية التامة بنوعية مخرجات تدريسه؛ رغبة في إشباع حاجاته المادية والمعنوية. وبذلك يتحقق لكل منهما تفاعل مع الآخرين فاعل وطرق مناسبة للتفاعل. وإدراك تلك الميزات وتشكيل اتجاهات حقيقية نحو النجاح في اكتساب المهارات عناصر أو مركبات مهمة في معادلة الكفاءة. ويوضح الشكل رقم (١) العلاقة بين عناصر الدافعية في منظومة واحدة.

الشكل رقم (١) منظومة الدافعية



* نقلاً عن كون (٢٠٠٠: ٣٧٨) [١٢].

٢- **المعرفة**: مجرد الرغبة في أن تتفاعل بفاعلية وبطريقة مناسبة ليست كافية لبلوغ الكفاءة. إذ الشخص في حاجة إلى معرفة المبادئ والمفاهيم التي تقود لأداء كفء. والتدريب على المهارات الاجتماعية يركز على الإلمام بالمبادئ التي تساعد الشخص على التفاعل مع الآخرين لحل المشكلات واتخاذ القرارات والتنظيم والتخطيط. وفي ذلك مساعدة للشخص على العمل مع الآخرين بكفاءة وفاعلية.

٣- **المهارة**: تمثل المهارة معلماً رئيساً من معالم الكفاءة. ويستخدم مفهوم المهارة مرادفاً لمفهوم الكفاءة[١٧]. فالدافعية والمعرفة وحدهما لا تكفيان، وإن كان الشخص يملكهما، إذ يلزمه أن يكون قادراً على ترجمة ما يملك من معلومات والرغبة في أن يكون فاعلاً في شكل الإتيان بتصرف له

معنى. وبالمثل، اكتساب المهارة وحده لا يكفي ليصبح الشخص كفئاً، إذ يمكن للشخص أن يكتسب المهارة، لكنه في حاجة إلى معرفة كيف؟ ومتى؟ وأين؟ ولماذا يمارس هذه المهارة؟، ولماذا يؤثر الإتيان بهذا التصرف الماهر دون غيره؟ فالدافعية قد تكون مربكة إن لم تكن مصحوبة بفهم كيف يسلك الآخرون؟، وما المهارات الضرورية للتفاعل معهم بكفاءة؟ فالفاعل الكُفء عنده معرفة ومهارة، وكذلك يكون مدفوعاً للعمل بشكل مناسب مع الآخرين[١٥: ص٢٠-٢٥].

نافذة رقم (٢) مراجعة مركبات الكفاءة

* الكفاءة = الدافعية + المعرفة + المهارة

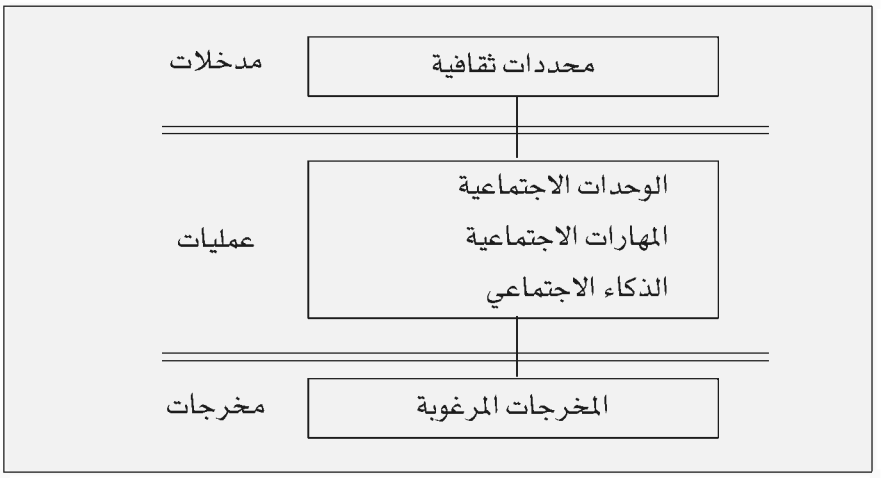
١. الدافعية: مصدر إثارة وجذب نحو التصرف بمهارة.

٢. المعرفة: إلمام بالمبادئ والقوانين والأعراف التي تحكم التصرف.

٣. المهارة: ترجمة سلوكية لمعرفة الشخص بالتصرف ودفعه للإتيان بالتصرف.

من ناحية أخرى، يقترح سليسن وبلمور، (٢٠٠٠)[١٠]، تصوراً لإطار مرجعي للكفاءة. وفي نظرهما أن الكفاءة الاجتماعية تتألف من عدد كبير من المتغيرات المتداخلة. تمثل في مجموعها مكونات ومحددات الكفاءة الاجتماعية. ويتألف النموذج المقترح من المكونات الرئيسة الآتية: المدخلات والعمليات والمخرجات المرغوبة، ويُعدّاه موجهاً لمعرفة المهارة الاجتماعية والتدريب عليها. ويوضح الشكل رقم (٢) أهم مكونات الكفاءة الاجتماعية من وجهة نظرهما.

الشكل رقم (٢) نموذج مكونات الكفاءة الاجتماعية



* المصدر[١٠]

عناصر النموذج المقترح: يتألف النموذج من العناصر الآتية:

(**أولاً**) **المدخلات:** المحددات الثقافية: وتتمثل في القيم والمعايير الاجتماعية التي تحكم سلوك الأفراد. وتمثل المواد الخام الدنيا للكفاءة الاجتماعية. وهذه المواد تختلف باختلاف حجم المجتمع وخليطه الإثني والإقليمي والتقاليد السائدة في ذلك المجتمع. والإخفاق في العمل في إطار هذه الحدود الثقافية عادة ما يحرم الفرد من القبول والإقرار الاجتماعي. ويحدّ من نمو مشاعر فاعلية الذات. لذا يلزم التصرف في ضوء المحددات الثقافية لبلوغ المخرجات المرغوبة. ولكي يكون الفرد كفئاً اجتماعيّاً يجب أن يوفق، ويطابق بين سلوكه والكم الهائل من القيم والأعراف والقواعد الاجتماعية السائدة في محيطه الاجتماعي.

(**ثانياً**) **العمليات:** تتضمن عناصر العملية المركبات الآتية: (١) الوجدان الاجتماعي، (٢) المهارات الاجتماعية، (٣) العرف الاجتماعي. والإخفاق في تقديرها يحول دون إنجاز المخرجات المرغوبة.

(١) الوجدان الاجتماعي: مركب ظاهري للكفاءة الاجتماعية. ويرتبط بكيف يبدو الفرد للآخرين، ويتألف من العناصر الآتية: (١) الابتهاج والفرح، (٢) الحماس، (٣) الثقة، (٤) التفاؤل، (٥) المجازفة، (٦) الأوضاع الحسنة حين الجلوس أو الوقوف، (٧) الهيئة الحسنة، (٨) روح الدعابة، (٩) المشاركة الوجدانية، (١٠) الجزم والإصرار.

(٢) المهارات الاجتماعية: عبارة عن سلوكيات (أفعال وتصرفات). تمثل المظاهر الأكثر وضوحاً من الكفاءة الاجتماعية. وهذه السلوكيات يمكن تعلمها مباشرة من خلال الانغماس في خبرات الحياة. ويمكن أن تكتسب عرضاً من خلال محاكاة الأكفأ من الأقران والكبار. ويدخل في المهارات الاجتماعية الفئات الآتية:

أ- المبادرات التفاعلية، (مبادرة – إنهاء محادثة).

ب- استجابات التفاعل، (القبول والرفض أو التشكي والاستياء أو الرضا وعدم الرضا).

ج- التصرفات الاجتماعية الشخصية.

د- مهارات وتصرفات محددة تتعلق بمظاهر مختلفة من السلوك في أوساط معينة، مثل السلوك المدرسي والسلوك في أوساط العمل والسلوك في الوسط العائلي والسلوك في الأوساط العامة.

ويجب أن يصحب المناهج والأساليب المستخدمة في التدريب على المهارات الاجتماعية ما يعزز من العرف الاجتماعي المركب الثالث من مركبات العمليات.

(٣) العرف الاجتماعي Social Cognition: يمثل العرف الاجتماعي قدرة الفرد على فهم وتفسير واتخاذ القرار بالإتيان بالتصرف المناسب في الأوساط والمواقف الاجتماعية المختلفة. ومن مظاهر العرف الاجتماعي: (١)

تبنـي الـدور، (٢) التمييز والاسـتدلال الاجتماعي، (٣) الفهم والاسـتيعاب الاجتماعـي، (٤) فهـم دوافـع وبواعـث تصـرفات الآخريـن، (٥) الأحكام الأخلاقية، (٦) التواصل الاستدلالي، (٧) حل المشكلات الاجتماعية.

(**ثالثاً**) **المخرجات المرغوبة**: مخرجـات الكفـاءة الاجتماعية هـي المظاهر الأكـثر إيجابية للحياة نفسـها، إذ إنها تمثل حاجـات الفرد ورغباته. فضـلاً عن أنها تعكس طموحات الآخرين مـن أولياء الأمور والمعنيين، (المسـؤولين، ومن يقدمون الخدمة للمستفيدين منها) ليروا في الفرد فـرداً منتجاً وسـعيداً. والمأمول أن يتحقق للفرد مـا يأتي: (١) تقدير لذاتـه، (٢) ثقة بذاتـه، (٣) قبول من أقرانـه، (٤) قبول من والديه والآخرين المهمين في حياته، (٥) كسـب صداقات الآخرين من حوله، (٦) علاقـات شخصـية متينـة، (٧) قبول من المجتمـع المحلي، (٨) استقلالية اجتماعية، (٩) محيط اجتماعي داعم ومساند.

ويتبين من العرض أعلاه أن المهارات الاجتماعية تحتل موقعاً رئيسـاً في النمـوذج المقترح. إذ تمثل عملية من العمليات التي تحكم بلوغ الفرد مسـتوى عالياً من الكفاءة في السلوك الاجتماعي.

*****

ثانياً: تصنيف المهارات الاجتماعية

تتعدد محاولات تصنيف المهارات، سواء أكانت مهارات حياة أم مهارات اجتماعية. وتتنوع أصناف المهارات بتنوع اهتمامات المشتغلين بدراسة المهارات. ولكل تصنيف أساس منهجي يقوم عليه من معرفة أو تفاعل أو سلوك. وسوف نعرض بإيجاز أمثلة من هذه التصنيفات.

أولاً: التصنيف على أساس المعرفة والتفاعل

من أمثلة هذا النوع من التصنيف للمهارات الاجتماعية تصنيف ماجوير وبريستلي (١٩٨١)[٥] حيث يحصرانها في ثلاث مجموعات رئيسة من المهارات، هي:

(١) **مهارات الوعي بالذات** Self – Awareness

يدخل في ذلك مهارات تقييم الذات التي تتضمن محاولات التعرف إلى أوجه القصور والكمال في ذات الفرد، من قوة أو ضعف أو تميز. ومهارات فهم البواعث والدوافع والتفضيلات ورسم الأهداف. وهذا النوع من المهارات مفيد في ذاته والحاجة إليه قائمة في حل كثير من المشكلات الشخصية بما في ذلك العلاقات مع الناس.

(٢) **مهارات التفاعل أو المهارات التفاعلية** Interactive Skills

يرتبط هذا النوع من المهارات بالتعامل مع الآخرين بغض النظر عن الموقف الذي يتطلبها. وقد تكون غاية في ذاتها أو وسيلة لبلوغ غايات أخرى. ومن أمثلة هذا النوع من المهارات: مهارات التعبير عن الذات والاتصال والتواصل والاستماع وتوكيد الذات والتعاطف والتأثير في الآخرين.

(٣) مهارات حل المشكلات Problem- Solving Skills

يواجه الأفراد في معترك الحياة كثيراً من المشكلات التي تتطلب حلولاً. وقدرة الفرد على حلها يعني مهارته في التعامل معها. ومن أمثلة هذا النوع من المهارات: مهارات البحث والحصول على المعلومات، ومهارة إدارة الصراع ومهارات اتخاذ القرار ومهارات التخطيط للحياة في أوساط العائلة أو التعليم أو العمل.

ويلاحظ أن مهارات التفاعل تقابل ما اصطلح على تسميته من قبل المشتغلين في دراسة المهارات والتدريب عليها بالمهارات الاجتماعية أو البينية.

ويندرج تحت هذا التصنيف للمهارات تصنيف هول، (١٩٧٩)، حيث يقسم المهارات الاجتماعية إلى صنفين رئيسين يتراوحان بين الإرسال والاستقبال. ومهارات اجتماعية إضافية تتضمن القدرات المعرفية، كمهارات حل المشكلات البينية والقدرة على تمثيل الأدوار[١٨].

ثانياً: التصنيف على أساس المعرفة والسلوك

أبرز مثال لهذا النمط من التصنيف تصنيف فوستر، (١٩٨٣)[٨]، حيث يحصر فوستر المهارات الاجتماعية في صنفين رئيسين هما:

١) المهارات الاجتماعية – السلوكية

ينسب هذا الصنف من المهارات الاجتماعية إلى ما يصدر عن الفرد من سلوك اجتماعي ماهر. ويشير السلوك إلى أي تصرف يأتيه الفرد في أي موقف. وتتعدد أنماط التصرفات بتعدد المواقف. ويصبح التصرف اجتماعيّاً متى ما كان له علاقة بالآخرين ماثلين للعيان أو متخيلين. **ومثل**

هذه التصـرفات تمثل لب التحليل في تحديد المهارة في السـلوك. سواء أكانت هذه التصرفات ذهنية أم لفظية وغيرلفظية أم انفعالية أم حركية. وقد تكون هذه التصـرفات مرغوبة أو غير مرغوبة. وبلوغ المرغـوب منها يتطلب مهارة في إتيانه. وبتعدد مواقف السـلوك يصـعب حصـر نوع المهارات المرتبطة بكل موقـف. ومن أمثلة المهارات السـلوكية مهارات التوكيد وكف العدوان وحسـن التصرف مع مواقف الإغاظة والغضب وبناء الصداقات.

٢) المهارات الاجتماعية – المعرفية

هذا الصـنف من المهـارات الاجتماعية – المعرفية أسـهل تحديداً؛ لأنه يدخـل في الأنمـاط المختلفة للسـلوك مـع تبايـن المواقف. والمعرفـة تقلل من الحاجة للتدريب على مهارات سـلوكية معينة. ويقسـم فوسـتر (١٩٨٣) هذا الصـنف من المهـارات الاجتماعية إلى ثـلاث فئات من المهـارات. تتمثل في: (أ) الوعي بما بين الأشـخاص، (ب) المعرفة الاجتماعية، (ج) حل المشكلات البينية[٨].

أ- مهارات الوعي بما بين الأشخاص أو الوعي البيني

تشـير هذه الفئة من المهارات الاجتماعية – المعرفية إلى حساسية الفرد لما يقع بين الأشخاص من خبرات، ومن أمثلته القدرة على تبني أدوار الآخرين، أو النظـرة للأشـياء كمـا ينظـر إليهـا الآخرون. ويتضـمن ذلك فهـم وجهة نظر الآخر، وإدراك انفعالاته والإحسـاس بإحساسـه. ومـن المهارات المعرفية أيضـاً التعاطف مع الآخرين بما يعنيه التعاطف من حسـن إدراك للاستجابة الوجدانيـة والقدرة على الاسـتجابة بمثلها وتقبل الـرأي الآخر مع الاختلاف معه. والوعي بما بين الأشخاص مكون رئيس من مكونات الذكاء الانفعالي[١٩].

ب- مهارات المعرفة والعرف الاجتماعي

يتطلب النجاح في التفاعل مع الآخرين ثروة من المعرفة الاجتماعية. يكون الفرد معها قادراً على استقبال المعلومات في بيئته الاجتماعية بوضوح كافٍ، ليعرف أيّاً من المعارف المخزونة لديه في بنك الذاكرة أفضل؛ ليستخدمه. وهذه عملية معقدة تتضمن أربع عمليات إدراكية، يقوم بها الفرد قبل التفاعل الاجتماعي وفي أثنائه وبعده، من ذلك معرفة:

(١) ماهية الموقف، (٢) من الشخص الآخر؟ (٣) نوع العلاقة المتضمنة مع الآخر، (٤) كيف تبدو له ولغيره الأشياء في الموقف[١٤]؟

ويدخل في سياق هذه الفئة من المهارات الاجتماعية – المعرفية الوعي بمقومات التفاعل الاجتماعي الإيجابي والإلمام بقرائن وبدائل للسلوك: كالامتثال للأعراف والمعايير الاجتماعية. ويتضمن ذلك أيضاً التقدير للآخرين واحترام حقوقهم وحفظ حرماتهم، والتأدب في الحديث معهم. فضلاً عن احترام السلطة ورموزها والانقياد لمطالب النظام العام، وعدم العبث بالممتلكات العامة وإدراك ضرورة المساهمة في صيانتها.

ج- مهارات حل المشكلات البينية

تشير هذه الفئة من المهارات الاجتماعية – المعرفية إلى عملية التغلب على المعوقات التي تقف دون بلوغ الفرد لأهدافه[١٥]. وتتطلب العملية عادة تبني كثير من القرارات أو الخيارات عند تحديد المشكلة وتحديد كيفية حلها. ويتضمن حل المشكلة جهد الفرد للحد من المعوقات التي تحول دون بلوغه ذلك الهدف. ويبدأ حل المشكلة بتقييم للموقف الحالي: ما الخطأ فيما يجري الآن؟ ما الذي ينبغي لي عمله في هذا الموقف؟ وكل مشكلة في الغالب يمكن

تفنيدها على أساس العوامل المتسببة فيها، مثلا: ندرة في المصادر، أو نقص في المعلومات، أو الاختلاف وغياب الاتفاق، كما هي الحال في مواقف الصراع بين الأشخاص.

ثالثاً: التصنيف على أساس المهارة في السلوك

يمكن النظر للمهارات على أنها على مستويات من المهارة في السلوك. وعلى أساس من هذه الحقيقة، يصنف تريفيثك (٢٠٠٥) المهارات الاجتماعية على أنها: (١) مهارات أساسية، (٢) مهارات متوسطة أو وسيطة، (٣) مهارات متقدمة[١٧].

١) المهارات الأساسية. وترتبط بالحاجة إلى التصرف في كثير من المواقف الاجتماعية كمهارات معرفة الذات وضبط الذات والتحكم في الانفعالات ومهارات البحث والحصول على المعلومات.

٢) المهارات الوسيطة. ترتبط بالحاجة إلى التعامل مع مواقف أكثر صعوبة، كالبدء في التحدث والمحادثة، وما تتطلبه من فهم واستماع وإنصات، أو التوكيد في الطلب أو الرفض أو الدخول في الآخرين والتعاطف معهم.

٣) المهارات المتقدمة. وترتبط بالحاجة إلى التعامل مع مشكلات متعددة الأبعاد والأوجه، كمواقف الشقاق والصراع وحل المشكلات واتخاذ القرار.

ولتوضيح التنوع بين المهارات في المستوى نسوق إليك المثال الآتي: لو تأملت في التنوع في مستويات المهارات المطلوبة لإقامة علاقة صداقة مع الآخرين وكسب ودّهم، لوجدت أنها متنوعة في مستوياتها، إذ إن بناء صداقة حميمة مع الآخرين يتطلب في البدء معرفة بالذات وتعرفاً إلى الآخر مع قدرة على

كشف وضبط الذات والتحكم في الانفعالات بوصفها أساساً ومنطلقاً لكسب ود الآخرين، (مهارات أساسية). فالناس لا تقبل على من لا يكشف عن ذاته، ويخرج من عزلته، ولا تدنو من الشخص الذي لا يعرف بنفسه، ولا يسعى في طلب التعرف إليهم. ولا ترتاح لمن يعاني قصوراً في ضبطه لنزعاته والتحكم في انفعالاته، كالأناني والأحمق، ثم إن الدخول معهم في صداقة حميمة، يتطلب قدرة على بدء التحدث ومواصلة الحديث معهم بأسلوب يكشف عن احترام وحسن استماع وتمام إنصات. فضلاً عن إظهار ما يشير إلى عطف منه عليهم وتعاطف معهم، (مهارات وسيطة). وبعد نجاحه في كسب ودهم، فإن موقف الصداقة يتطلب قدرة على التعامل مع ما يستجد من أحداث ووقائع عبر مسار علاقة الصداقة بينهم. فالصديق قد يظهر ما يشير إلى اختلاف مع الصديق حول مسألة ما، أو قد يدخل مع صديقه في عراك يتطلب حلاً عاجلاً، أو قراراً حاسماً. وقد تتطلب الحميمية في الصداقة الإتيان بما ينبئ عن تضحية وإيثار (مهارات متقدمة).

نافذة رقم (٣) مراجعة تصنيف المهارات الاجتماعية

تسلسل	مصدر التصنيف	الأساس في التصنيف	أصناف المهارات
١	ماجويرو بريستلي (١٩٨١)	المعرفة والتفاعل	١. مهارات الوعي بالذات ٢. مهارات التفاعل ٣. مهارات حل المشكلات
٢	إدوارد هول (١٩٧٩)		١. مهارات الإرسال والاستقبال (رئيسة) ٢. مهارات اجتماعية – معرفية (ثانوية).

٣	شارون فوستر (١٩٨٣)	المعرفة والسلوك	١. المهارات الاجتماعية السلوكية ٢. المهارات الاجتماعية المعرفية،ويدخل فيها: أ) مهارات الوعي البيني ب) مهارات العرف والمعرفة الاجتماعية ج) مهارات حل المشكلات البينية
٤	بول تريفيثك (٢٠٠٥)	المهارة في السلوك	١. المهارات الأساسية ٢. المهارات المتوسطة أو الوسيطة ٣. المهارات المتقدمة