

**دور خدمة الفرد في تنمية مهارات
الإتصال الإجتماعي لدى المراهقين
(من منظور نموذج تحليل المعاملات)**

The role of social casework in developing the
social communication skills to adolescents
From the perspective of Transaction Analysis model

إعداد

روحية عادل سليمان

دارسة بقسم خدمة الفرد
كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة أسيوط

دور خدمة الفرد في تنمية مهارات الإتصال الإجتماعي لدى المراهقين (من منظور نموذج تحليل المعاملات)

The role of social casework in developing the social
communication skills to adolescents

From the perspective of Transaction Analysis model

اعداد

روحية عادل سليمان

دائرة خدمة الفرد

ملخص الدراسة:

المراهقين لديهم مشكلات في الإتصال الإجتماعي بالإضافة الى المشكلات الموجودة في فترة المراهقة واحتياجات خاصة وكل ذلك يجعل هذه الفترة من أخرج السنين في عمر الإنسان. وتعتبر مهارات الإتصال الإجتماعي من أهمّ المهارات التي يحتاج إليها الناس باستمرار، حيث إنّ هذه العملية تساعد على تناقل الأفكار، والمعلومات بين الناس إما بطريقة مكتوبة، أو بطريقة شفوية، أو ربما باستعمال لغة الجسد، وبمجرد أن يستلم الشخص المستهدف الرسالة المرسله إليه فإنه يقوم بالردّ عليها بشكل فوريّ حسب قدرته على فهم وتحليل فحوى الرسالة، ويهتم كلّ الناس، وخاصة المراهقون بمهارات الإتصال الإجتماعي، حيث تساعد هذه المهارات على إيصال أفكارهم للآخرين بشكل أكثر فاعلية، تساعد أيضاً مهارات الإتصال الأشخاص الذين يعملون في الحياة الإجتماعية على إيصال ما لديهم من أفكار للآخرين مما يؤدي إلى تفاعل الناس معهم بشكل كبير، وبالتالي إيصالهم إلى أفضل المراتب وأعلىها وسيتم في هذا البحث عرض مفهوم الإتصال الإجتماعي وتحليل المعاملات والمراهقة وكذلك دور خدمة الفرد في تنمية مهارات الإتصال من منظور نموذج تحليل المعاملات.

المفاتيح الرئيسية

* الإتصال الإجتماعي

* المراهقة

* تحليل المعاملات

Abstract

Adolescents have problems in social communication in addition to the problems that exist in the period of adolescence and special needs, and all of this makes this period one of the most difficult years in a person's life. Social communication skills are among the most important skills that people need constantly, as this process helps to transfer ideas and information between people, either in a written manner, orally, or perhaps using body language, and as soon as the target person receives the message sent to him, he responds It must be based on it immediately according to its ability to understand and analyze the content of the message, and all people, especially adolescents, are interested in social communication skills, as these skills help to communicate their ideas to others more effectively, communication skills also help people who work in social life to Communicating what they have ideas to others, which leads to a great interaction of people with them, and thus their delivery to the best and highest ranks. In this research, we will introduce the concept of social communication and analysis of transactions and adolescence as well as the role of individual service in developing communication skills from the perspective of the transaction analysis model.

Key words

- *Social communication
- * Adolescence
- *Transaction analysis

١: مفهوم الإتصال الإجتماعي

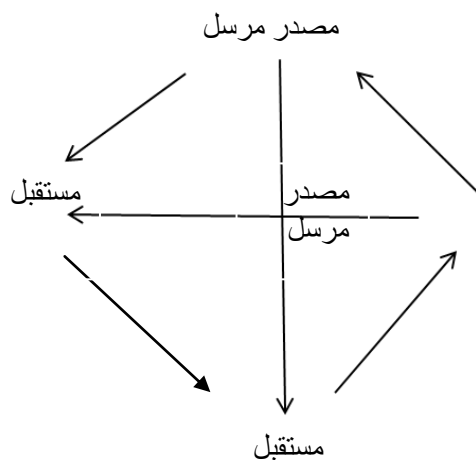
تعددت كلمة اتصال بتعدد استخداماتها سواء من طرف الفرد العادي أو الباحث في لغة الحياة اليومية أو العلمية كاستخدامات الاتصال التليفوني أو اللاسلكي اذاعي او عن طريق الحاسبات الآلية مثل الانترنت ونمط الاتصال كثيرا ما استخدم كمفتاح لجميع الأفعال للاشارة الى النقل والتبادل والعلاقة والتأثير (بلفاسم بن روان وفاطمة الزهراء امير على، ٢٠١٥، ص٢٤). والإتصال في اللغة العربية مشتق من الفعل وصل والوصل ضد الهجران والمواصلة تعني الإستمرارية والدوام والتلطف في تحقيق الشيء (المعجم الوجيز، ١٩٢٦، ص٢٤٠)، وهو العملية التي من خلالها تنتقل المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعا بينهم بحيث تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو تسعى إلى تحقيق تعلم يؤثر فيهم مما يخضعها للملاحظة والتجريب والدراسة العلمية بوجه عام، وهو العملية التي من خلالها يتم نقل وتبادل المعلومات والأفكار بين طرفين أو أكثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وباستخدام وسيلة أو عدة وسائل اتصالية (نبييل عبدالهادي، ٢٠٠٤، ص١٨٥:١٨٧)

التعريف الإجرائي للإتصال الإجتماعي :

أ-سلسلة من العمليات والأحداث المستمرة تجاه موقف أو هدف
ب-عملية انتقال المعلومات والأفكار من شخص لآخر
ج-الطريقة التي نفهم بها اللغة والتواصل بشكل جيد مع الآخرين
٢: مفهوم تحليل المعاملات

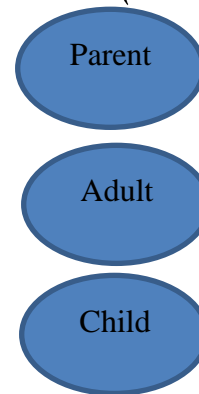
التحليل التفاعلي بالإنجليزية (Transactional analysis) :

ويسمى أيضاً تحليل المعاملات أو التحليل التبادلي وهو نظرية في علم النفس أسسها الطبيب الأمريكي إريك بيرن (Eric Bern) من أحدث النظريات في علم النفس المعاصر، والتي استخدمت معطياتها استخداما واسع الانتشار في العلاج النفسي وخاصة في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وتعتمد هذه النظرية في منهجها على التحليل الذي لا يقيم وزنا للأحداث الماضية ولا يعتمد على ماضي أو ظروف المريض الذي مر بها الفرد وإنما تركز كل اهتمامها على تحليل ما يمكن أن يمر به مستقبلا (Sneha Singh and Satyendra Kumar Singh, 2017, p76)، واتبعت النظرية نهج انتقائي حيث كانت التحديات والتقنيات والتدخلات العلاجية لها الأسبقية على الوضوح النظري (Johnsson, R. 2011, p5)، وتحليل المعاملات يعرف على أنه نظرية شخصية وفعل اجتماعي وطريقة اكلينيكية علاجية في علم النفس تعتمد على تحليل كل ما هو ممكن من المعاملات بين اثنين أو أكثر من الأشخاص بالاعتماد على مفهوم خاص لحالات الاتا وهذا المفهوم يعتمد على افتراضين الأول ان التكوين الانساني يمكن ان يتغير من حالة الى اخرى من حالات الاتا والثاني ان لو أ قال شيئا و ب قال شيئا مختصرا بعده فان (ب) سبب لما قال (أ) وهذا هو التأثير (thomas Nicholas 1974, p12) وهو أسلوب علاجي أشار إليه "إريك لينارد بيرن Eric



شكل (١) يوضح عملية الإتصال الإجتماعي

" Lennard Berne لوفيه تصبح العلاقة المهنية بين الإخصائي والعميل علاقة تفاعل، تقوم على تبادل التأثير والتأثر، والمبادأة، والمناقشة والحوار، ويتم كل ذلك من خلال بيئة تظهر شركاء يرتبط كل منهم بالآخر (فرج عبدالقادر طه، ١٩٩٣، ص٥٦)، وهو أحد أشكال العلاج النفسي بصورته الجماعية أو الفردية بهدف التعرف على طريقة الفرد في التعامل مع الآخرين عن طريق تعديل لعب المباريات مع الآخرين أو القيام بتمثيل أدوار Robert (Barker, 2003, p35)



شكل (٢) يوضح المستويات الثلاث للأنا

المفهوم الإجرائي لنموذج تحليل المعاملات:

أ- أحد النماذج العلاجية في خدمة الفرد

ب- يعتبر من العلاجات القصيرة في خدمة الفرد

ج- يعمل على تنمية القدرات الذاتية للمراهقين

للتواصل بشكل فعال مع الآخرين

٣: مفهوم المراهقة

مرحلة تمثل فترة الإنتقال من الطفولة الى الرجولة أو الأنوثة وبوجه عام فإن فترة المراهقة تقابل مرحلتى التعليم الاعدادى المتوسط والثانوي وعادة ما تحسب بداية المراهقة ببداية البلوغ الجنسي ويمكن تحديد هذه الفترة في الدول العربية من الثانية عشرة تقريبا حتى التاسعة عشرة (فهيم مصطفى، ٢٠٠٢، ص٢١:٢٢)، وهي فترات تعتبر سريعة النمو عندما يواجه الأطفال التحولات البيولوجية لسن البلوغ والتحويلات النفسية التى تصاحب ظهور النشاط الجنسي فهي فترة تمثل العاصفة للأطفال والضغط

والإجهاد (مروان ظاهر الزعبي وآخرون، ٢٠١٥، ص١٣٥)، كما أنها فترة من حياة كل فرد تبدأ بنهاية الطفولة وتنتهي بإبتداء مرحلة النضج أو الرشد وهي إما تكون فترة طويلة الأمد أو قصيرة كما أن طولها يختلف من أسرة إلى أسرة (مصطفى محمد عبدالعزيز حسن، ٢٠٠٨، ص٢٧) ،وهي فترة التطوير بين الطفولة والبلوغ صبي أو بنت يدخل مرحلة المراهقة ويظهر كرجل أو امرأة ، ومن المتوقع أن يكونوا مستعدين لتولي دور الكبار في المجتمع . ، فالسنوات من ١١ إلى ١٨ سنة هي الأكثر إثارة للأحداث خلال هذه السنوات ،فهناك النمو الجسدي والجنسي والنضج السريع ومن الصعب للغاية تحديد موعد بدء المراهقة بالضبط ومع ذلك ، وبداية يتم قبول سن البلوغ بشكل عام كبداية للمراهقة (Human Development, 2008, p44)

المفهوم الإجرائي للمراهقة

أ- فترة تطور ونمو جسدى ونفسي واجتماعي

ب- فترة من حياة كل فرد تبدأ بنهاية الطفولة وتنتهي بإبتداء مرحلة النضج

ج- الفترة من (١٥:١٧)

٤: أشكال الإتصال الإجتماعي

هناك العديد من أشكال الإتصال الإجتماعي نذكر منها

(محمد سيد فهمي، ١٩٩٧، ص١٨٣)

أ- من حيث اللغة المستخدمة (اتصال لفظي وغير

لفظي) :

كلمة لغة لا تقتصر فقط على اللغة اللفظية وحدها بل

اي منهج منظم ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول

بخاطره واحساسه وينقسم الاتصال اللفظي الى اتصال

شفهي واتصال كتابي Scherer, J Mass

(Commun Journalism 2012, p43)

، والاتصال غير اللفظي يشتمل على كل الاتصالات التي

تعتمد على اللغة غير اللفظية مثل استخدام الإيماءات،

لغة الجسد، اتصال العين، واختيار الموضوع المناسب

، وضبط السلوك الخاص بك على أساس رد فعل

الشريك ، إلخ. للأطفال الأصغر سناً، يمكن أن تشمل تبادل الألعاب ، والتناوب ، والتفاهم قد يكون لدى الأصدقاء آراء مختلفة حول ما يجب القيام به (Janel, Kidd, 2015, p4)

ب- من حيث مضمونه:

١) بلقاسم بن روان وفاطمة الزهراء امير علي، ٢٠١٥، مرجع سبق ذكره، ص ٥٤:٦٠) يفيد في التعرف على المادة الحقيقية للاتصال بعيدا عن كل المظاهر الجانبية حيث يتعلق الامر بالانفعالات ج- من حيث اتجاهاته (اتجاه واحد واتجاهين): يتوقف التصنيف هنا على مدى وجود رسالة راجعة من المستقبل نحو المرسل اليه في الاتصال من جهة وعلى الاطراف المتصلة من جهة اخرى

د- من حيث درجة تأثيره (شخصي- جمعي- جماهيري):

شخصي: وهو العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والافكار بين الافراد وجها لوجه وفي اتجاهين وجمعي: احد الانماط التي تستخدمها العلاقات العامة وادارة المؤسسات يتوجه اساسا الى المجموعات وجماهيري: العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والافكار بين عدد كبير نسبيا من الافرادويم بطريقة غير مباشرة

ه- من حيث مصدر الاتصال (رسمي وغير رسمي)

الرسمي: يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي وهو احد عمليات الادارة له ثلاث انواع الهابط والصاعد والأفقي وغير رسمي: يحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال

٥: النظريات المفسرة للاتصال الاجتماعي

أ- نظرية المعلومات (محمد سيد فهمي، ١٩٩٧، مرجع سبق ذكره ، ص ١٩٠)

إنها نظرية رياضية تنص ، في اللغة اليومية، على أن فرص جميع المعلومات في الرسالة يتم تلقي زيادة وفقا للكيفية الكاملة ، وهناك بعض الجوانب الأخرى للتواصل التي يجب أن يتم إدخالها ، فيما يتعلق بالاتصال اللفظي وعناصر من اللغة المحكية .فإن

الناس يبدعون بشكل لا نهائي في الأصوات التي يستخدمونها في المحادثة ويلوحون بالإيماءات والمؤثرات الصوتية بالإضافة إلى هذا الاستخدام للإيماءة والصوت كبديل للكلمة ، ستكون الرسالة أيضاً مصحوبةً بسلوك غير لفظي آخر

ب- نظرية النظم العامة: الاتصال هو تعريف تفاعلي ودائما يحدث داخل صلة. هذا يعني أننا نحتاج إلى نظريات التفاعل لفهمها والتمييز بين الاتصال الفعال وغير الفعال. وهذا يعني أيضا أن نوعية العلاقة وجوده الاتصال مرتبطة بعمق مع بعضها البعض. والاتصال يرتبط بالسياق. لا يقيد العلاقة ، ولكن في عالم أكبر يؤثر على طبيعة العلاقة وطبيعة الاتصال التي تجري بشكل صحيح داخلها. التواصل بلا شك "يأتي بشكل طبيعي" إلى البشر ، لأننا اجتماعيون وتتمثل في الأنظمة المفتوحة والمغلقة وتبادل الأنظمة المفتوحة عبر حدودها مع البيئة الأكبر Jonathan (Parker and Greta Bradley, 2008, p7)

٦: دور خدمة الفرد في تنمية مهارات الإتصال الاجتماعي

يرى "بيرن" أنه يجب على المعالج "الأخصائي الاجتماعي" أن يفرق بين حالات الأنا الثلاث لدى العميل، وأن يوضح للعميل أهمية الوصول إلى "الأنا البالغ"، وأن يساعد العميل على الحد من ممارسة المماريات السيكولوجية "مع الطرف الآخر على الأخصائي الاجتماعي أن يكون ملاحظاً جيداً للاتصال اللفظي وغير اللفظي (رأفت عبدالرحمن محمد محمد ، ٢٠٠٩، ص ١٦٦١)

ويمكن القول أن أهداف العلاج من منظور نموذج تحليل المعاملات تتمثل في تحويل العميل من خاسر ليصبح افتراض العميل في الحياة" أنا بخير ..وأنت بخير"، ومساعدة العميل كذلك على اكتساب استقلالية في تسيير أموره، وهذه الاستقلالية تتميز بالوعي أي الفهم الواقعي للعالم الذي يعيش في، والتلقائية أي القدرة على التعبير عن العواطف والمشاعر ، ومساعدة العميل على البعد عن ممارسة المماريات

السيكولوجية مع الآخرين عن وتنمية القدرة على تحمل المسؤولية واكساب الفرد سمة احترام الآخرين والوصول الى الواقعية والعلاج عن طريق نموذج تحليل المعاملات علاج تعاقدى يطلب فيه من العميل أن يحدد ما يهدف إليه أو ما يأمل فيه، أو ما يتوقع تحقيقه من خلال العلاج، وتوجد سلسلة من المراحل للعلاج باستخدام نموذج تحليل المعاملات، وقد ينتهي العلاج بنجاح إحدى هذه المراحل، وتحليل المعاملات اسم يطلق على النموذج ككل كما يطلق أيضاً على إحدى مراحل العلاج، وتوجد أربعة مراحل للعلاج
Mark David Joseph Widdowson M.Sc
(Middlesex) 2013,p67

(أ) التحليل البنائي **Structural Analysis**: يشتمل التحليل البنائي على دراسة وصفية لحالات الأنا، مع الأخذ في الاعتبار العميل الذي تم علاجه وأصبح لديه "أنا جيدة" أنا بالغة يصبح أكثر موضوعية مع المجتمع المحيط به.
(ب) خصوصية التحليل التعملي **Transactional analysis proper** والغرض من هذا التحليل هو تحقيق الإتصال الإجتماعي أي تنمية مهارة المحاكاه والافتناع والتفاوض الخاصة للفرد ليصبح أكثر تفاعلا مع الآخرين.
(ج) تحليل المسليات والمباريات **Analysis of Pastimes and games** هدف تحليل المباراة هو التحرر من مباريات العلاقات العاطفية، والتحرر من اختبار ما يشاء من المباريات.
(د) تحليل السيناريوهات **Analysis of Scripts**: هدف هذه المرحلة هو أن يصبح العميل قادر على أن يسمو بالسيناريويات خلال ضبط حياته والتحكم الذاتي بواسطة "الأنا البالغ" ويستخدم نموذج تحليل المعاملات في العلاج الأساليب الفنية الآتية:

(Claude Steiner 2003,p22)

(أ) التساؤل **Interrogation**: أسلوب علاجي يستخدم لتدعيم بعض الأهداف العلاجية، ويستخدم في حالة "أنا العميل وتعد في حالة" أنا البالغ".
(ب) التحديد **Specification**: أي تحديد شكل التفاعل عند الفرد وتعديل ذلك التفاعل إذا لم يكن مناسباً.
(ج) المواجهة **Confrontation**: أسلوب يحاول من خلاله الأخصائي "التعرف على اتساق معلومات العميل، والعلاقة بين اتصال العميل اللفظي وغير اللفظي."
(د) التفسير **Wxplanation** يستخدم التفسير لتقوية حالة "الأنا البالغ" لدى العميل وتخليصها من التشويش وإعادة توجيهها.
(هـ) التصوير التوضيح **Illustration**: يوضح "الأخصائي" أسباب الخلل هل هو من استخدام "الأنا الطفل" أو "الأنا الوالدية"، ويشجع على استعمال "الأنا البالغ"
(و) التأكيد **Confirmation**: عندما تصبح حالة "الأنا البالغ" لدى العميل أكثر تثبتاً، فعلى الأخصائي أن يقدم المادة التي تؤكد موجهته ويعززها بالمعلومات.
(ز) التأويل التفسير **Interpretation**: عندما تكون "الأنا الطفل" عند أحد العملاء تحاول تشوه الموقف فعلى الأخصائي أن يقدم تفسير للعميل عن هذا السلوك.
(ح) البلورة **Crystallization**: من خلال هذا الأسلوب على "الأخصائي" أن يتأكد أن العميل قد أستطاع بلورة فكرة عن ضرورة تنبيهه للسلوك الجديد.

12-Human Development, 2008 ,
ADOLESCENCE,usa,

١٣- محمد سيد فهمي، ١٩٩٧، تكنولوجيا الإتصال في
الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

14-Scherer, J Mass Commun
Communication as a Journalism 2012
Mass Social Process. Journal of
Communication & Journalism
Communication skills in social care,usa

15-Janel,Kidd, 2015 ,CCC-SLP
SOCIAL communication port al Clinical
Topics

Social_Communication_Disorders_in_S
chool Age Children Components of-
Social- Communication SPRING.

١٦- بلقاسم بن روان وفاطمة الزهراء امير
علي، ٢٠١٥، مرجع سبق ذكره، ص٥٤:٦٠
١٧- محمد سيد فهمي، ١٩٩٧، مرجع سبق ذكره ،
ص١٩٠

18-: Jonathan Parker and Greta
Bradley Communication and
Interpersonal Skills in Social Work
Communication and Interpersonal Skills
in Social Work Second Edition 2008
Learning Matters. *British Library
Cataloguing in Publication Data* ISBN
Juliet Koprowska ,uk,

١٩- رأفت عبدالرحمن محمد محمد، ٢٠٠٩، برنامج
مقترح للتدخل المهني مع التلاميذ المستقيمين من
منظور نموذج تحليل المعاملات في خدمة الفرد بحث
منشور في المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون
للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وتحسين
نوعية الحياة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

قائمة المراجع

١-بلقاسم بن روان وفاطمة الزهراء امير
علي، ٢٠١٥، دور الاتصال والاعلام في صناعة الراي
العام، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

٢-المعجم الوجيز، ١٩٢٦، القاهرة .

٣- نبيل عبدالهادي ،سيكولوجية الجماعات تشكيلها
حراكها ،الرضوان ،القاهرة

4- Sneha Singh and Satyendra Kumar
Singh,2017, Transactional Analysis: A
Critical Literature of Review, BEPLS
Vol 6 Spl issue,india

5-Johnsson, R. (2011). Transactional
Analysis Psychotherapy - Three
Methods Describing a Transactional
Analysis Group Therapy
Department of Psychology, Lund
University publications made,usa

6- thomas Nicholas1974, An inquiry in
to the possibility of applying
transactional analysis to
advertising.mas faculty of arts ,tech
university,usa,p12.

٧-فرج عبدالقادر طه ، موسوعة علم النفس
والتحليل النفسي، دار سعاد الصباح، الكويت.

8-Robert Barker,2003, The Social
Work Dictionary,5th Edition, NASW
Press, Washington

٩-فهميم مصطفى، ٢٠٠٢، مهارات التفكير في مراحل
التعليم العام ،دار الفكر العربي ،القاهرة ١٠-مروان
ظاهر الزعبي وآخرون، ٢٠١٥، مدخل الى علم النفس
،دار المسيرة ،عمان .

١١-مصطفى محمد عبدالعزيز
حسن، ٢٠٠٨، سيكولوجية فنون المراهق ،الأتلجو
المصرية ،القاهرة .

- 20- Mark David Joseph Widdowson
M.Sc (Middlesex) 2013 The Process
and Outcome of Transactional Analysis
Psychotherapy For the Treatment of
Depression: An Adjudicated Case
Series Thesis of Doctor of Philosophy
At the University of Leicester ,usa.
- 21-Claude Steiner 2003 Transactional
Analysis: An Elegant Theory and
Practice, grove press, new york, .