

**ممارسة مهارة التحدث والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات
لدعم التفاعل الاجتماعي،**

للإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني.

**Practicing the skill of speaking and listening
in working with groups to support the social interaction
of social workers,with the security team force**

تاريخ التسليم ٢٠٢١/١١/٢٩

تاريخ الفحص ٢٠٢١/١٢/٥

تاريخ القبول ٢٠٢١/١٢/١١

إعداد

د. إيناس درويش معوض ملهط

استاذ مساعد بقسم خدمة الجماعة

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببناها

ممارسة مهارة التحدث والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي، للإخصائيين الاجتماعيين، مع فريق العمل الأمبي.

اعداد وتنفيذ

د. إيناس درويش معوض ملهط

استاذ مساعد بقسم خدمة الجماعة

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينها

الملخص:

لقد أصبحت التنمية البشرية، أحد الأبعاد المهمة جداً للتنمية الاقتصادية، وذلك من خلال العديد من الخطط، التي تعمل على إعداد كفاءات علمية مدربة، ذات مستوى عال من الخبرة، والتي تتطلب تحقيق الديمقراطية، والحريّة، والكرامة الإنسانية، والعدالة الاجتماعية، التي ينشدها المجتمع. حيث تعد الجريمة مشكلة اجتماعية، لأنها تفتت واستضل شرها في المجتمعات البشرية كافة، فهي تزداد خطورة بشكل واضح.

ومما لا شك في أن مهنة الخدمة الاجتماعية بكونها مهنة إنسانية، تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات ومنظمات المجتمع على تنمية قدراتهم، ومواردهم، وزيادة فرصهم في الحياة الكريمة. وتعمل طريقة العمل مع الجماعات على نمو الشخصية باستخدام الجماعة، التي هي أداة، لتحقيق هذا الغرض، وينتج من تفاعل شخصيات الجماعة ديناميات، هي ما يعرف بالتفاعل الاجتماعي التي تتأثر بالعوامل الشخصية لأعضاء الجماعة.

من أجل ذلك، وجب على إخصائي الجماعة أن يحدد نمط الاتصال، في ضوء مجموعة من المتغيرات، مثل: هدف الجماعة، وقدرات أعضاء الجماعة، والمكانة الاجتماعية، والعوامل الثقافية. وهذا كله لا يتأتى، إلا من خلال، منظومة متكاملة، لتعليم المهارة، والتدريب عليها، عن طريق المحاضرات، وورش العمل، وأن يتوافر لها الخطة الواضحة، وفريق العمل المتكامل الذي يتمتع بالقدرة على اكتساب المهارات الجديدة، وتعلّمها وبخاصة مهارة التحدث، والإصغاء، وقد أثبتت الدراسات أن لبرامج طريقة العمل مع الجماعات دوراً فاعلاً، وفعالاً في تغيير سلوكيات أعضاء الجماعة، وإكسابهم العديد من المهارات، التي تساعدهم على التوافق والتكيف في المجتمع.

الكلمات الافتتاحية: التحدث، الإصغاء، فريق العمل الأمبي.

Practicing the skill of speaking and listening in working with groups to
support the social interaction of social workers,with the security team
force
Abstract

Human development has become one of the very important dimensions of economic development, through many plans that work on preparing trained scientific competencies with a high level of experience, which requires the realization of democracy, freedom, human dignity, and social justice, which society seeks.

Where crime is a social problem, because it has spread and its evil has become evident in all human societies, it is clearly increasing in danger. There is no doubt that the profession of social work, being a humanitarian profession, aims to help individuals, groups, and community organizations to develop their capabilities and resources, and increase their chances of a decent life.

The method of working with groups works on personal growth by using the group, **which is a tool, to achieve this purpose, and the interaction of the group's** personalities results in dynamics, which is what is known as social interaction that is affected by the personal factors of the members of the group.

For this, the group specialist must determine the mode of communication, in light of a set of variables, such as: the goal of the group, the capabilities of the group members, social status, and cultural factors.

All this can only be achieved through an integrated system to teach and train the skill through lectures and workshops, and to have a clear plan, and an integrated work team that has the ability to acquire and teach new skills, especially speaking and listening. Studies have proven that the programs of the method of working with groups have an effective and effective role in changing the behavior of group members, and providing them with many skills that help them to conform and adapt in society.

Opening words :speaking,listening,security team.

أولاً: مقدمة الدراسة، ومشكلاتها.

لقد أصبحت التنمية البشرية، أحد الأبعاد المهمة جداً للتنمية الاقتصادية، وذلك من خلال العديد من الخطط، التي تعمل على إعداد كفاءات علمية مدربة، ذات مستوى عال من الخبرة، والتي تتطلب تحقيق الديمقراطية، والحرية، والكرامة الإنسانية، والعدالة الاجتماعية، التي ينشدها المجتمع. ومن هنا كان لزاماً على الدولة أن تعتمد على مواردها البشرية في تحقيق نموها الاجتماعي والاقتصادي، حيث يعد العنصر البشري من أكثر الموارد أهمية، لذا تأتي الأولوية في الاهتمام ببناء قدرات الموارد البشرية، وتنميتها. (United, N, 2018).

حيث تعد الجريمة مشكلة اجتماعية، لأنها نغشت واستضحت شرها في المجتمعات البشرية كافة، فهي تزداد خطورة بشكل واضح، نظراً لتعدد الحياة الاجتماعية، وسوء الأحوال الاقتصادية، وانتشار البطالة، وقد تنبه المجتمع منذ القدم إلى أخطار الجريمة، وآثارها السلبية على مسيرة الحياة الاجتماعية، وعلى استقرار المجتمع وتوازنه، وتقدمه. فقاموا بإنشاء المؤسسات العقابية، التي يودع فيها المجرم، لتلقي العقوبة على فعله الإجرامي، وهي ما تعرف بالمؤسسات الإصلاحية التأهيلية. (عبد الهادي، محمد، ٢٠٠٤م).

ومما لا شك فيه أن مهنة الخدمة الاجتماعية بكونها مهنة إنسانية، تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات، ومنظمات المجتمع على تنمية قدراتهم، ومواردهم، وزيادة فرصهم في الحياة الكريمة، كما أن فاعليتها تتبلور، وتتضح آثارها في مدي مواجهتها للمشكلات، التي تؤثر في تحقيق الأمن، والاستقرار للمجتمع، كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية، تعد نظاماً اجتماعياً يدعم النظم الاجتماعية الأخرى، التي تعمل على مواجهة تلك المشكلات، ومن ثم فهي ذات أدوار فعالة في

تحقيق أهداف علاجية، وقائية، وإنمائية. (العتيبي، نوف، ٢٠٠٨م، ص ١٦٢٨).

إن الاهتمام بالخدمة الاجتماعية، يتطلب منا العمل على الاهتمام بالقائمين عليها، ويأتي على رأس هؤلاء، الإخصائيون الاجتماعيون العاملون في المجالات المتعددة، وقد تم العمل على اختيارهم، وتعليمهم، وتدريبهم. ثم يأتي العمل على الارتقاء بمستوى مهاراتهم، وخبراتهم في مجال العمل، الذين تم اللحاق به. (Rex A. 2000 p. 13) (skidmore

ومهنة الخدمة الاجتماعية بما تتضمنه من مهارات عديدة، وأساليب فنية، لمواجهة الحاجات الإنسانية، والمشكلات الاجتماعية، فإنها أصبحت اليوم مسؤولة مع المهن الأخرى عن التدخل في الميادين كافة، ومواقف الحياة الإنسانية ضمن فريق العمل. (درويش، أماني، ٢٠٠٨م، ص ١٠٨٠)

وطريقة العمل مع الجماعات بكونها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية، تستخدم الجماعة وسيلة، لتنمية الشخصية، وتحقيق التوافق الاجتماعي للفرد، خلال عملية التفاعل. (عطية، السيد، ٢٠١٢م، ص ٥٤).

وتعمل طريقة العمل مع الجماعات على نمو الشخصية باستخدام الجماعة، التي هي أداة، لتحقيق هذا الغرض، وينتج من تفاعل شخصيات الجماعة ديناميات، هي ما يعرف بالتفاعل الاجتماعي التي تتأثر بالعوامل الشخصية لأعضاء الجماعة. (سليمان، عدلي، ١٩٩٩م، ص ١٩).

كما نجد أن من أهم مجالات الطريقة، (مجال السجون) وهي تولي اهتماماً عظيماً بالمسجون، عن طريق الإخصائي الاجتماعي، وفريق العمل الأمني الذي يعمل معهم.

حيث إن التواصل الإنساني بين البشر، هو المسئول عن إحداث النمو على مستوى الفرد، وأعضاء الجماعة، ومستوى المجتمع كله، وتتم عملية التواصل من خلال عقولنا، وأفكارنا، وخبراتنا، فالعقل يستقبل

المعلومات عن طريق الحواس، ويبرمجها عن طريق إيجاد روابط بين الأشياء بعضها ببعض. (عثمان، عصام، ٢٠١٨م، ص ٢٠). من خلال وسائل الاتصال اللفظية وغير اللفظية.

ويؤدي الاتصال دوراً أساسياً في عمليات الجماعة، ولا يمكن أن يحقق نجاحاً في أداء رسالته تجاه العملاء، إلا بوجود نسق من الاتصال فيما بينهم، يتم عن طريق تبادل الأفكار، والإحساس، والمعلومات، والخبرات.

من أجل ذلك، وجب على إخصائي الجماعة أن يحدد نمط الاتصال، في ضوء مجموعة من المتغيرات، مثل: هدف الجماعة، وقدرات أعضاء الجماعة، والمكانة الاجتماعية، والعوامل الثقافية. (منقريوس، نصيف، ٢٠١٦م، ص ١٦). كما تعتمد وسيلة الاتصال على العلاقات الاجتماعية، وعلى التفاعل الاجتماعي بين العملاء والإخصائي الاجتماعي (خليفة، محمد، ٢٠١١م، ص ٨٠). مع فريق العمل الأمني.

ومع زيادة التخصص المهني في خدمة الجماعة، استخدمت مجموعة من المهارات المهنية، مثل: مهارة القيادة، ومهارة استثارة التفاعل، ومهارة الإبداع للأنشطة الهادفة، ومهارة العمل الفريقي، بالإضافة الي ذلك، مهارات جديدة استخدمها البحث، وهي: مهارة التحدث، ومهارة الإصغاء. وهذه المهارات، تقوم على ثلاثة أسس رئيسة، ومتكاملة، وهي الأساس المعرفي knowledge base، والأساس المهاري skill base، والأساس القيمي value base، وكل من الأساس المعرفي، والقيمي، يحتاجان الي المهارات من إعداد إلي الممارسة، والإخصائي الاجتماعي، لكي يؤدي دوره بشكل صحيح، يحتاج الي مهارات جديدة، وصقل هذه المهارات، وتنميتها. (عفيفي، عبد الخالق، ٢٠١٠م، ص ٥٢٦).

وهذا كله لا يتأتى، إلا من خلال، منظومة متكاملة، لتعليم المهارة، والتدريب عليها، عن طريق المحاضرات، وورش العمل، وأن يتوافر لها الخطة

الواضحة، وفريق العمل المتكامل الذي يتمتع بالقدرة على اكتساب المهارات الجديدة، وتعليمها وبخاصة مهارة التحدث، والإصغاء، وقد أثبتت الدراسات أن لبرامج طريقة العمل مع الجماعات دوراً فاعلاً، وفعالاً في تغيير سلوكيات أعضاء الجماعة، وإكسابهم العديد من المهارات، التي تساعدهم على التوافق والتكيف في المجتمع. (Ronald feigner، 2012، N6)

كما أكدت العديد من الدراسات ضرورة تدريب الإخصائيين على استخدام المهارات المهنية، وممارستها. التي تحتاج إليها عملية المساعدة، والاهتمام بإعدادهم وبخاصة المهارات التي تتناسب مع الاتجاهات الحديثة، في المنظمات التي تحتاج الي رفع كفاءة العاملين بها.

فجاءت هذه الدراسة للعمل على تدريب الإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني وممارستهم لمهارات التحدث، والإصغاء للمشاركة بفاعلية، لتغيير دور هذه المنظمات.

وعلى هذا، تتحدد مشكلة الدراسة في ممارسة مهارة التحدث، والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي للإخصائي الاجتماعي مع أعضاء الفريق الأمني. الحق أن طريقة خدمة الجماعة -بكونها طريقة مهنية- تسعى دائماً الي التغيير والتطوير، باستخدامها أساليب الاتصال؛ رغبة منها في تعليم المهارات، والخبرات؛ التي تملئها التطورات المعرفية، والعلمية في منهجيتها والعمل على اكتساب هذه المهارات وتنميتها، إيماناً منها بأهمية استخدام هذه الأساليب؛ للوصول الي أفضل النتائج التي تعمل على تحقيق الأهداف المبتغاة.

لذا، أشارت دراسة: (عبد الجليل، عزة، ١٩٩٧م)، الي أن أهم الأساليب العلمية المستخدمة في تدريب الإخصائيين الاجتماعيين، على ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، والتي تمثلت في عقد المناقشة الجماعية، والندوات، والمحاضرات، وهذا يؤكد أهمية استخدام أساليب الاتصال المتعددة في برامج طريقة

العمل مع الجماعات؛ لتنمية المهارات المهنية،
ودعمها لدي الإخصائي الاجتماعي.

أما دراسة: (دسوقي، ممدوح، ١٩٩٩م)، فقد أكدت
ضرورة تدريب الإخصائيين على استخدام، المهارات
المهنية في الخدمة الاجتماعية وممارستها، والتي
تحتاج إليها عملية المساعدة، والأهتمام بإعداده،
خصوصاً، تلك المهارات؛ التي تتناسب مع الاتجاهات
الحديثة؛ حيث يعد العنصر البشري أساس كل تقدم،
يمكن أن يتحقق في المجتمع، وكلما كان العنصر
البشري أكثر معرفة، وخبرة، ومهارة، كلما كان أداءه
لدوره أكثر تأثيراً في مجالات الممارسة المهنية في
المجتمع. ذلك لأن كفاءة أي منظمة في مجالات
النشاط الإنساني تعتمد في تحقيق أهدافها على مدي
قدرة الأفراد على أدائهم لوظائفهم، لذا تحرص هذه
المنظمات على الأهتمام بالعنصر البشري، وتدريبه
على المهارات المختلفة، واستمرار العمل على رفع
مستوي أدائه المهني بكونه أحد أبرز عناصرها.
(حبيب، جمال، ١٩٩٧م، ص ١٤٩) وبخاصة
الإخصائي الاجتماعي؛ الذي لديه القدرة على التعامل
مع مختلف المجالات.

وهذا يتفق مع ما أكدته دراسة: (سليمان،
هدي، ٢٠٠٠م، ص ٢٦٣)، في أن المنظمات، تحتاج
الي البرامج، التي تساعد على تنمية الموارد البشرية،
وتحتاج أيضاً الي رفع كفاءة العاملين بها، من خلال
برامج تدريبية متخصصة، لإعداد هذه الكوادر
البشرية، للمشاركة بفاعلية، لتغيير دور هذه
المنظمات.

كما اهتمت دراسة: (فتحي، مديحة، ٢٠٠٠م)، بالتعرف
الي نوعية مهارات الممارسة المهنية، ومعدل أداء
الإخصائيين الاجتماعيين لمهارات الممارسة، وتوصلت
الي أن معدل الأداء لمهارات الممارسة، متوسط بصفة
عامة، ومن هذه المهارات: مهارة التعامل مع فريق
العمل، مهارة الاتصال، مهارة التنسيق. لذا عمدت
هذه الدراسة الحالية الي الأهتمام بمهارات الإخصائي
الاجتماعي من خلال فريق العمل، لدعم التفاعل

الاجتماعي، عن طريق ممارسة مهارات الاتصال
(التحدث، والإصغاء).

أما دراسة: (صادق، تومادر، ٢٠٠٠م)، فتري أن
مهارة العمل الفريقي، ومهارة توظيف الموارد من أهم
المهارات المهنية، التي يمارسها الإخصائي
الاجتماعي، وتوصلت الي ضعف مهارات الممارسة
المهنية للإخصائيين الاجتماعيين سواء أكان من
وجهة نظرهم، أو من وجهة نظر المستفيدين من
الخدمات.

وعليه عمل البحث على تنمية مهارات الممارسة
المهنية (التحدث، والإصغاء) للإخصائيين الاجتماعيين
مع فريق العمل الأمني.

هذا وقد أوصت دراسة: (بشير، أحمد، ٢٠٠١م)،
بضرورة الأهتمام بالبرامج التدريبية للقيادات،
والعاملين بالمنظمات المختلفة، وإكسابهم المعارف
والخبرات، والمهارات اللازمة للعمل.

وعلى جانب آخر يري: (عبد الباقي، صلاح،
٢٠٠٠م)، أنه يجب أن يكون هناك تفاعل جماعي
رشيد، بين أعضاء الجماعة، وأن تصل الجماعة الي
حالة من الإنضاج حتى يتثني لها العمل على تحقيق
الأهداف، وتنمية المهارات، واكتساب الخبرات، من
خلال تطبيق مهارات التواصل الإنساني.

في حين أشارت دراسة: (أحمد، فاطمة، ٢٠٠٣م)،
الي وجود قصور شديد في المهارات المهنية، التي
يستخدمها، ويمارسها الإخصائي الاجتماعي، وهذا
يستدعي ويتطلب ضرورة البحث عن مهارات جديدة
للممارسة، أو تفعيل المهارات المستخدمة، حيث إن
المهارات التقليدية، لا تؤدي الي فعالية الممارسة
المهنية، وأشارت الي ضرورة وجود تصور واضح،
يساعد الإخصائي الاجتماعي على اختيار أهم
المهارات المهنية، وكيفية تطبيقها على الواقع.

من أجل هذا، جاء البحث لدعم التفاعل الاجتماعي
لإخصائيين الاجتماعيين، عن طريق ممارسة مهارة
التحدث، والإصغاء لفريق العمل الأمني.

من الناحية ذاتها، يُقرر أهمية دعم التكتيكات، والمهارات، التي يستخدمها الإخصائي الاجتماعي في عمله، لأنه يعطي فاعلية للعمل المهني، الذي يقوم به الإخصائي الاجتماعي. (محمد، كرم، ١٩٨٩م).

وأكدت دراسة: (مبروك، سحر، ٢٠٠٣م)، ضرورة تنظيم دورات تدريبية، وورش عمل، للتدريب على تطبيق المهارات المهنية للإخصائيين الاجتماعيين بشكل مستمر؛ حيث أكد بعض الأخصائيين أن إتقان المهارة، يحتاج إلى الاطلاع على كل ما هو جديد في مجال العمل.

كما أشارت إلى وجود صعوبات متعددة، تواجه الإخصائيين الاجتماعيين في اختيار المهارات المهنية وتطبيقها، كما أوصت بضرورة الالتزام بالمهارات المهنية وبخاصة المهارات غير النمطية، أو المهارات الجديدة.

والأمر الذي يتعلق بصميم بحثي هذا، هو العمل على تدريب الإخصائيين الاجتماعيين في ورش العمل، ويكون من خلال المحاضرات على المهارات المهنية غير النمطية، والتي تمثلت في مهارة التحدث والإصغاء، نظراً لأهميتها لفريق العمل الأمني مع السجناء.

وهدفت دراسة (المجدوب، أحمد، ٢٠٠٣م، ص ٢٧)، إلى تحديد المتغيرات المتعلقة بتأثير حياة السجن في حالة الخطورة الإجرامية للمسجونين، والظواهر الاجتماعية المترتبة على تسجيل الشخص والتي تعد خطراً عليه، وعلى أسرته، كما تم التعرف إلى مدى نجاح أساليب المعاملة داخل السجن، أو خارجها، بهدف انتزاع الخطورة الإجرامية الكامنة في شخصيته، وإعادة تأهيله وتكييفه مع المجتمع. ومن بين هذه الأساليب: المهارات المهنية المتعددة.

واهتمت دراسة: (عبد العزيز، عزة، ٢٠٠٥م، ص ٢٣٣٣)، بضرورة توافر الكوادر البشرية، القادرة على تطبيق المهارات في العمل مع الجماعات، لأنها تستطيع أن تؤدي دوراً بارزاً، وتضيف الكثير من مبادئ الديمقراطية للمجتمع المحلي.

وأثبتت الدراسة، فعالية أساليب الاتصال في تنمية المهارات لدي المتطوعين للعمل مع الجماعات، وأشارت إلى أن استخدام أساليب الاتصال يساعد على تنمية المهارات المهنية لدي الإخصائيين الاجتماعيين. هذا، وقد استخدمت الباحثة مهارة التحدث، والإصغاء؛ لتنمية مهارات الإخصائيين، وفريق العمل الأمني.

كما أوصت دراسة: (مكاوي، عاطف، ٢٠٠٥م، ص ٢٤٣٠) بالاهتمام بالمهارات المختلفة، والتدريب على تطبيقها عملياً، وضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة بما يساهم في إكساب دارسي الخدمة الاجتماعية، المهارات المختلفة.

ويري هولستير أن هذه المهارات، يجب أن تتفاعل مع المعرفة، التي تتعلق بالبناءات الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، حتى يمكن صياغة نماذج جديدة للتنمية الاجتماعية، واستراتيجياتها.

(الجوهري، عبد الهادي، ٢٠٠٠م، ص ١٤)، وتقرر الباحثة أن هذه المعرفة قد تتأني من خلال، عقد الدورات التدريبية المتخصصة؛ التي تتضمن مهارات التواصل الإنساني.

وأوضحت نتائج دراسة: (العتيبي، نوف، ٢٠٠٨م، ص ١٦٧٥)، أن الأساليب المهنية التي يستخدمها الإخصائيين الاجتماعيين في العمل مع السجناء، يتم تطبيقها بصورة محدودة. وتعكس مدى الحاجة التي التدريب المستمر، على كيفية استخدام هذه الأساليب، ومنها: استخدام المحاضرات، والمناقشات الجماعية، والمهارات الاتصالية المختلفة في هذا المجال.

كما أثبتت أن مهارات الاتصال، تحتاج إلى مزيد من التفعيل في التطبيق والاستخدام، ولا يتأني ذلك إلا من خلال التدريب المستمر للإخصائيين الاجتماعيين ضمن فريق العمل في مجال السجن، وكذلك تطوير مناهج خدمة الجماعة، ومهاراتها في هذا المجال. وأثبتت الدراسة مجموعة من الصعوبات، من أبرزها:

- قلة عدد الإخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال السجن، وكذلك تقلص أدوارهم.

فريق العمل. (عبدالحليم، هدي، ٢٠٠٨م،
ص ١٨٩٨).

وأوصت دراسة: (علوش، أميرة، ٢٠١١م)، بضرورة
زيادة أعداد الإخصائيين الاجتماعيين، وزيادة الاهتمام
بالدورات التدريبية، لتحسن مستوى العمل المهني
للإخصائيين العاملين بالسجون.

كما أثبتت نتائج دراسة: (الصعيد، أماني، ٢٠١٢م)،
ضرورة زيادة فاعلية أداء الإخصائيين الاجتماعيين،
ودعت الي عمل دورات تدريبية بصفة مستمرة،
وتزويدهم بالمهارات في طريقة العمل مع الجماعات.

وبما أن الإخصائي الاجتماعي عضو في فريق العمل،
فإنه يجب أن يتوافر لديه القواعد المعرفية،
كالمهارات، والأساليب، والمبادئ، والقيم المرتبطة
بالمهنة وبخاصة التي يستخدمها مع أعضاء الفريق
لفهم العمل الفريقي، والحد من مشكلاته وكذلك
مساعدتهم على الوصول الي الحلول المناسبة لهذه
المشكلات. (نجم، ضياء الدين، ٢٠٠٠م، ص ٧).

وهذا ما أكدته دراسة: (الصبغ، مروة، ٢٠١٣م،
ص ١٣٨)، ضرورة تعاون فريق العمل مع الإخصائي
الاجتماعي، وضرورة تعامل الإخصائي مع أعضاء
فريق العمل بأخلاق المهنة.

وأوضحت نتائج دراسة (محمد، هاجر، ٢٠١٤م)،
ضرورة مساعدة فريق العمل بالإدارة على تحديد
الاهداف، التي يراد تحقيقها من وراء العمل مع
جماعات العمل مع المسجون، والمفرج عنهم، وأن
تكون هذه الأهداف مرتبطة بالبيئة الداخلية للإدارة.

وتري الباحثة أن الإخصائي الاجتماعي، وفريق العمل
الأمني، قادران على تحديد أهداف جماعة العمل مع
السجناء، وتحقيق أهداف الإدارة المرتبطة بالبيئة
الداخلية للمؤسسة، وذلك من خلال التدريب على
مهارتي التحدث، والإصغاء بمشاركة فريق العمل
الأمني مع مختلف السجناء.

واستنتجت دراسة: (حسن، عماد، ٢٠١٤م)، العديد
من الاعتبارات المهنية التي يجب أن يلتزم بها
إخصائي الجماعة لضمان نجاح عملية الممارسة

- عدم وجود دورات تدريبية مستمرة، لتطوير
مهارات الإخصائيين الاجتماعيين الممارسين لطريقة
العمل مع الجماعات.

- ضعف التعاون بين الإخصائي الاجتماعي، وبقية
أعضاء فريق العمل في مجال السجون.

- ضرورة تفعيل الأدوار المهنية، لمهارات طريقة
العمل مع الجماعات، في مجال السجون وأكد حاجة
الإخصائيين الاجتماعيين الي الحصول على تدريب
متواصل للأساليب المهنية في مجال السجون.

وهو الأمر، الذي قرره هذه الدراسة، بأنه من
الضروري، واللازم أن يتم عقد المحاضرات،
والدورات التدريبية، وورش العمل، لتنمية ممارسة
مهارات التحدث والإصغاء، للإخصائيين الاجتماعيين
ضمن فريق العمل الأممي.

وكشفت دراسة: (Dawes, J, 2009, p258)،
عن تحقيق التنمية للسجناء عن طريق إعادة ترتيب
أنظمة السجون الداخلية، من السكن، والرعاية
الصحية، والاجتماعية، وعلى مستوى التفكير، ولابد
أن تهتم مهنة الخدمة الاجتماعية بهؤلاء السجناء عن
طريق الأفكار، والمشاعر، والمهارات التي تخص
حياتهم. وهذا لن يتأتى إلا من خلال ممارسة التحدث
والإصغاء من كل أعضاء فريق العمل.

وتوصلت دراسة: (سعد الله، يسري، ٢٠١٠م)، الي
ضرورة تفعيل استخدام مهارات الممارسة المهنية،
والاهتمام بعقد الدورات التدريبية للإخصائيين
الاجتماعيين بما يساهم في تعريفهم بأهم مهارات
الممارسة، وبخاصة المرتبطة بمجال عملهم، وكذلك
تدريبهم على كيفية الاستخدام المهني لهذه المهارات،
وخصوصاً تفعيل استخدام مهارة التفاوض، ومهارة
العمل الفريقي، ومهارة الاتصال.

من أجل ذلك، احتاج الأمر الي محور التفاعل، أو
مضمون يستثير أعضاء فريق العمل، فيتولد عنه
عمليات الأخذ والعطاء، فالمهارات في خدمة الجماعة
تعد محورياً لذلك التفاعل الاجتماعي في أي مؤسسة،
لتحقيق النمو، والتغيير عن طريق تعاون أعضاء

المهنية حال توجيه التفاعل الاجتماعي، وأبرزها، توفير فرص، لمساعدة العملاء على التعبير عن مشاعرهم، ومشكلاتهم، واحتياجاتهم بجو تسوده الحرية.

وأكدت أن إخصائي الجماعة، تقع عليه مسئولية إدراك طبيعة التفاعلات، والاهتمام بالاتصالات خلال العمل الجماعي، الذي يوضح المشاركة التي تسهم في زيادة العلاقات المتبادلة، وتمايز الأدوار.

واستخلصت أنه يجب على إخصائي الجماعة، اختيار الأسلوب الملائم للمواقف الجماعية، لمساعدة العملاء على اتخاذ القرارات، وهذا يؤكد على أهمية استخدام أساليب التوجيه، والعمل المهني، وتنمية المهارات.

وكشفت عن أن حاجة الإخصائي الي مهارة التحدث، والإصغاء لأنه من الوسائل الفعالة ضمن فريق العمل الأمني.

كما أكدت نتائج دراسة: (عاصي، حمدي، ٢٠١٤م، ص١٤٤)، أهمية تنمية مهارات الاتصال، واستخدام البرامج التدريبية في خدمة الجماعة، التي تهدف الي إقامة الحوار، و المهارة في اتخاذ القرارات، والمهارة في الاتصاات للآخرين، والمهارة في التفاعل الجماعي. حيث يعد التفاعل الجماعي، العملية المحورية، التي تمارس من خلالها طريقة خدمة الجماعة، ومن خلال هذا التفاعل الذي يتأتي من مجموعة الأفعال، وردودها، بناءً على الاتصال بين الأعضاء، والجماعة.

وقد أوضحت هيلين نورثين Helen N. أن التفاعل، هو تعبير عن تأثير القوي المؤدية الي تحقيق الاتصال بين الأعضاء، وينجم عن ذلك تعديل في سلوك الأفراد واتجاهاتهم، ويتم من خلال الاتصال، لمعرفة الأعضاء، وإحساسهم بالأفكار، والمشاعر، والمقترحات، والموضوعات من خلال وسائل التعبير اللفظية والإشارات، والمشاهدات، والتعبير عن طريق الوجه، أو استخدام الوسائل المشتركة أي الوسائل اللفظية، وغير اللفظية. (منقريوس، نصيف، ٢٠١٢م، ص١٨٥).

وقررت دراسة: (عبدالعظيم، مها، ٢٠١٤م)، أن هناك معوقات، تحد من مستوي تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بنسبة قد تصل الي ٩٧،٢%، تمثلت معوقات الإخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل في عدة جوانب منها: نقص الخبرة والكفاءة المهنية للقيام بدوره، عدم حرص الإخصائي على حضور الدورات التدريبية، انخفاض مستوي الرضا الوظيفي، عدم السعي الي التنمية المهنية الذاتية، وقصور الإعداد النظري والعملي، وعدم وعي الممارس بأهمية العمل الفريقي، وضرورة استخدام النماذج، والمداخل العلمية الحديثة لتنمية مهارات الإخصائي الاجتماعي، وفريق العمل.

كما أكدت نتائج دراسة: عبدالعال، سلامة، ٢٠١٥م، ص١٣٦٦)، فعالية البرامج التدريبية في تحقيق التنمية المهنية للإخصائيين الاجتماعيين، وعملت على تحسين القيم المهنية لديهم وتنميتها، بأبعادها المختلفة، من (المعارف - المهارات - القيم). وقد ساعد على تنميتها تفاعلهم حال المناقشة، وورش العمل.

وأظهرت نتائج دراسة: (حسن، نزار، ٢٠١٥م، ص٦٨٥)، أن مؤسسة السجن، كانت تسيء معاملة السجين، لما تتصف به من القسوة والغلظة، والشدة نحو السجين، وقد ارتبطت أسماء السجون بالمؤسسات العقابية مدة طويلة، ثم تغيرت أسماؤها الي مراكز الإصلاح، والتأهيل، أو مؤسسات إصلاحية علاجية، حيث تم تحويلها الي برامج إنسانية، واجتماعية، وتأهيلية، محورها النزول، وإصلاحه حتى يصير فرداً منتجاً صالحاً اجتماعياً، في وجود أدنى درجات حسن المعاملة مع النزلاء لكي تعود الي كل سجين ثقته في نفسه، وفي مجتمعه، وتعزيز القيم الاجتماعية، ودعم التفاعل الاجتماعي.

في حين أثبتت دراسة: (Diaz, Giron 2016، ص374)، ضرورة التدريب على المهارات الاجتماعية، والتواصلية لما لها من أثر كبير على صحة السجناء، والصحة العقلية، والتنظيم الذاتي له،

كما أوصت باستخدام نماذج للتدريب على مختلف المهارات، لما لها من تأثير جيد على الإخصائيين وفريق العمل.

هذا وقد قامت الباحثة باستخدام نماذج للتدريب على مهارات التحدث، والإصغاء للإخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل الأمني، مما له تأثير جيد على التفاعل الاجتماعي داخل مصلحة السجون.

وكشفت دراسة:

(K, Dirkzwager, Beijersbergen, 2016)، عن بنية السجون، وعلاقات الموظفين بالسجناء، ليتكامل البناء الاجتماعي، حيث إن العلاقات الإنسانية بين ضباط الإصلاح، والسجناء ضرورية للحياة في السجن، والبحث عن العوامل التي تؤثر في العلاقات بين الموظفين، والسجناء نادرة، وأن العلاقات والتفاعلات محدودة.

وهذا يؤكد أن الضابط، والإخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل الأمني داخل السجن، يحتاج الي إقامة العلاقات، والتفاعلات على أساس علمي، مزود بالمهارات مثل مهارة التحدث، والإصغاء التي تؤثر في زيادة المهارات الإيجابية بين فريق العمل.

وأشارت نتائج دراسة: (شرايبي، نبيلة، ٢٠١٦م)، الي أن هناك صعوبات تواجه نسق عمل الإخصائيين الاجتماعيين في التخفيف من حدة الوصمة الاجتماعية التي تواجه المسجونين الرعاية، ونسق فريق العمل.

وأثبتت نتائج دراسة: (عرفات، إيمان، ٢٠١٧م)، ضرورة الاهتمام بعقد دورات تدريبية للتدريب على العمل الفريقي، وزيادة التعاون بين أعضاء فريق العمل لتخفيف حدة الضغوط.

ورأت دراسة: (العقيل، بسمة، ٢٠١٧م)، أن مهارات الإخصائي الاجتماعي جميعها، تحتاج الي تطوير مستمر، حتى يستطيع مواكبة الجديد، وحل جميع المشكلات التي سوف تواجهه الآن أو مستقبلاً، ولا بد من تطور مهاراته، لانه يواجه العديد من العملاء المختلفين، وعلوه أن يختار الأساليب المناسبة لكل

عميل، ويساعدهم على مجاوزة مشكلاتهم، ليعودوا الي المجتمع، ويكونوا فاعلين في مجتمعهم.

وبينت دراسة: (محمد، حنان، ٢٠١٧م)، أهمية التأثير الإيجابي للتدريب على التواصل في مهارات الإنصات والحوار، واستخدمت نبرات الصوت، والتشجيع على التعبير عن آرائهم، والإنصات الفعال لما يقوله. وأوصت بضرورة الاتصال اللفظي، وغير اللفظي، بكونه وسيلة، لتنمية مهارات التواصل.

وهذا يتفق مع دراسة كل من: (Ataeifor, Robabeh 2016) الذين أكدوا جميعهم أهمية التأثير الإيجابي للتدريب في التواصل الاجتماعي، وبخاصة التدريب على المهارات التواصلية. (keating, David, 2016)، والتي تمثلت في هذه الدراسة بمهارة الإصغاء.

وترى الباحثة أن الناس يتصلون بعضهم ببعض من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف منها: فهم الآخرين ممن يتفاعلون معهم، واكتشاف مكانتهم أو موقعهم عندما يكونون علاقات مع الآخرين، لإقناع الآخرين بأفكارهم، أو موافقهم، أو تصرفاتهم، للوصول الي القوة أو المحافظة عليها، والدفاع عن أنفسهم في المواقف الصعبة، وتكوين العلاقات الاجتماعية، أو المحافظة عليها.

وأبرزت دراسة: (عبد الغني، محمد، ٢٠١٧م)، ضرورة عقد الدورات التدريبية لفريق العمل بمؤسسة السجن وكان الهدف منها:

- تزويدهم بالمعارف، والاتجاهات الحديثة.
- تزويدهم بالمهارات المهنية، للتعامل مع السجناء.
- تزويدهم بالمداخل، والنماذج المهنية، للتعامل مع مشكلاتهم.

- الالتزام بالأخلاقيات، والسلوكيات المهنية تجاه السجناء.

- ضرورة التوسع في إنشاء الجمعيات المتخصصة، لرعاية السجناء.

واستهدفت دراسة: (عبدالعال، محمد، ٢٠١٧م)، تنمية مهارات الاستماع، والتحدث اللازمة للدارسين

والتحقيق من فاعلية العلاقة الارتباطية بين نمو
مهارات الاستماع، ومهارات التحدث.

كما نادت دراسة: (حسين، عبد العزيز، ٢٠١٧م)،
بضرورة تطوير برامج تأهيل نزلاء السجون، وفق
أسس علمية، لتصبح قادرة على إعدادهم، وتأهيلهم
اجتماعياً، ومهنياً، ونفسياً، وسلوكياً، وإعادة دمجهم
في المجتمع، وممارسة المهارات المختلفة في طريقة
العمل مع الجماعات كالتحدث، والإصغاء من خلال
فريق العمل الأممي.

وأشارت نتائج المعالجات الإحصائية لدراسة: (جلالة،
أيمن، ٢٠١٨م، ص ٩٥)، التي فعالية البرنامج
التدريبي، المستخدم في بناء قدرات الإخصائيين
الاجتماعيين العاملين بالمنظمات، وعملت على تنمية
المعارف والمهارات واكتسابها. وأكدت ضرورة تفعيل
هذه البرامج، لتنمية الإخصائيين في مختلف
المؤسسات.

وخلصت نتائج دراسة: (الطيب، منال، ٢٠١٨م،
ص ٦٧)، التي أن المتطلبات المهارية اللازمة
للإخصائيين الاجتماعيين تتمثل في اكتساب المهارة
لتكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين،
والمهارة في الاتصال، والمهارة في تطوير الأداء
المهني بكل مجالات الممارسة، كما أكدت أن هناك
متطلبات قيمة ضرورية، يحتاج إليها الإخصائيين،
مثل: إحترام العملاء وتقدير ظروفهم، والتعاون مع
فريق العمل بالمؤسسات المختلفة لصالح العملاء،
واحترام تقرير الإنسان لمصيره. ويستلزم تفعيل هذا
الدور، تحقيق الشراكة الفاعلة بين الإخصائيين،
والعاملين بمنظمات المجتمع المدني.

لذا تشكل الجماعة حجر الزاوية في طريقة خدمة
الجماعة بكونها وحدة التدخل المهني، الذي يتم من
خلالها مساعدة الأعضاء على مواجهة المشكلات،
واكتساب المهارات والخبرات المتنوعة اللازمة،
لتكوين الشخصية الاجتماعية القادرة على التفاعل
السوي مع المحيطين بهم. (محفوظ، ماجدي،
٢٠٠٤م، ص ٥١)

وكذلك إكسابهم القيم، والمهارات الضرورية التي
يحتاجون إليها في مجالات الحياة شتي، التي تساعدهم
على التوافق، والتكيف، والتفاعل السوي مع مجتمعهم
(أعضاء هيئة التدريس، ٢٠٠٠م، ص ١٧). وهذا
التفاعل يتحقق من خلال التدريب على المهارات
المهنية مثال: المشاركة، وتبادل الأفكار والمعلومات،
ومهارة التحدث، والإصغاء مع فريق العمل الأممي.

ونبعت دراسة: (عبد الرحيم، أماني، ٢٠١٨م)، التي
تحديد أدوار الإخصائي الاجتماعي بكونه ممارساً
عاماً، للتخفيف من حدة مشكلات العلاقات الاجتماعية
التي تواجه السجينات، وتقييم مستوي الأداء المهني
لأدوار الإخصائي الاجتماعي في التخفيف من حدة
مشكلات العلاقات الاجتماعية، التي تواجههم. وأكدت
ضرورة زيادة أعداد الإخصائيين الاجتماعيين للعمل
بالسجن. بالإضافة الي تنظيم الدورات التدريبية
لأعضاء فريق العمل بالسجن، وهذا ما عالجتته
الدراسة الحالية من تدريب الإخصائيين وأعضاء فريق
العمل الأممي على ممارسة مهارة التحدث، والإصغاء.
وهدفت دراسة: (على، على، ٢٠١٩م)، التي ضرورة
تنمية مهارات التواصل الشفوي (الاستماع، والتحدث)
لتنمية مهاراتهم التواصلية التفاعلية في اللغة، وأن
يحرروا أنفسهم من الطرق التقليدية، لتطبيق مناهج
التعليم.

حيث يكسب التحدث للفرد، السلوكيات المحببة، مثل:
احترام الآخرين، والثقة في النفس، وهذا يتطلب
مهارات كثيرة منها: وضع هدف مسبق للتحدث،
والتحدث بوضوح، وبصوت مسموع، والنطق السليم
للحروف، وتوظيف المفردات اللغوية، والتقديم
للموضوع المراد التحدث عنه، واستخدام تعبيرات
الوجه، وحركات الجسم بالشكل المناسب (محمد،
شريهان، ٢٠٢٠م) كلها مهارات يحتاج إليها
الإخصائي الاجتماعي، وفريق العمل الاممي.

وعليه، فإننا نستطيع القول بأن الأساليب الحديثة في
عملية الاتصال، تساعد على تحديد المشكلات بصورة
دقيقة وسريعة وتشخيصها، مما يساعد على الحد من

تفاهم هذه المشكلات، وإيجاد الحلول السريعة والمناسبة لها. (الصباح، أمثال، ٢٠٠٤م، ص ٧١) وقد أشار (توم بيترز) الي أهمية الاتصال من حيث، كونها وسيلة لحل المشكلات كما يعد منتديات صنع القرارات الفعالة، نوعا خاصا من وسائل التواصل. (بيترز، توم، ١٩٩٨م، ص ٣٢٤) وعلى هذا تتضح مشكلة الدراسة في فعالية ممارسة مهارة التحدث، والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات؛ لتحقيق التفاعل الاجتماعي للإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني وبناء عليه جاءت هذه الدراسة متمثلة في البرنامج التدريبي لتنمية المهارات وبخاصة مهارة التحدث والإصغاء عن طريق تطبيق رسائل الاتصال من المحاضرات، وحلقات النقاش، وورش العمل، للإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني عند التعامل مع السجناء.

ثانياً: أهمية الدراسة:

وفقا لما سبق، تتحدد أهمية الدراسة فيما يأتي:

١- تنمية التفاعل الاجتماعي، عن طريق ممارسة مهارات التواصل الإنساني، للتأثير في الإخصائيين الاجتماعيين، وفريق العمل من أفراد الأمن عند التعامل مع المسجون.

٢- تعزيز استخدام مهارة التحدث، وإكساب الإخصائيين الاجتماعيين، وأعضاء جماعة العمل مع السجناء الاتجاهات الإيجابية بممارسة التدريب لمهارة الكلام.

٣- تحسين مهارة الإصغاء الخاصة لفريق العمل، وتبادل الخبرات والمهارات، واكتسابها من أجل تعزيز عملية مساعدة العملاء، للوصول الي النتائج المرجوة.

٤- العمل على تحويل الخبرة المعرفية الي أسلوب، يمارس من خلال تفاعل المعرفة، والاستعداد لاكتسابها، لتحقيق الدعم المجتمعي.

٥- تنمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار، لمساعدة الإخصائيين الاجتماعيين، وأفراد الأمن للعمل

مع السجناء، والمجتمع الخارجي، من خلال مهارات ضبط النفس، وكيفية التحدث، والإصغاء.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الي تحقيق الأهداف الآتية:

١- قياس فعالية ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني.

٢- قياس فعالية ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني.

٣- التوصل الي برنامج مهني مقترح، لتنفيذ ممارسة مهارة التحدث والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني.

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

١- التفاعل الاجتماعي

أ- مفهوم التفاعل لغوياً: رغبة في مزيد من تعميم الفائدة، وتنوعها في هذا البحث، يحسن بي في هذا المقام، أن اعرف التفاعل لغوياً. يقول أهل اللغة: فَعَلَ الشَّيْءَ، يَفْعَلُهُ، فَعَالًا، وَفَعَالًا: عَمَلَهُ، وَفَتَعَلَ الشَّيْءَ. اخْتَلَقَهُ وَزَوَّرَهُ، يُقَالُ: افْتَعَلَ الْحَدِيثَ، وَافْتَعَلَ عَلَيْهِ الْكُذْبَ، وَانْفَعَلَ بِكَذَا: تَأَثَّرَ بِهِ، وَتَفَاعَلًا: أَثَّرَ كُلُّ مَنْهُمَا فِي الْآخَرِ. (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٥، ص ٧٢١) وَالتَّفَاعُلُ: تَأَثَّرَ كُلُّ وَاحِدٍ فِي الْآخَرِ، لِتَحْقِيقِ رَغْبَةٍ مَشْهُودَةٍ، أَوْ لَتَعْطِيلِ فَعْلٍ، أَوْ سُلُوكِ، أَوْ خُلُقِ مَشِينٍ، أَوْ قَبِيحٍ.

ب- مفهوم التفاعل الاجتماعي اصطلاحياً:

التفاعل Interaction هو تبادل اجتماعي داخل الجماعات، أو بين الأفراد، فلا يوجد تأكيد على التفرقة بين التفاعل، أو الاستجابة الفعلية للإدراك من طرف، أو سلوك الطرف الآخر.

ويمكن استخدام تعبير (التفاعل) بإحساس اجتماعي نفسي عال، للإشارة الي تلك الدراسات التي تدرس السلوك، وأسسها البيولوجية، ومجاله الثقافي، والتي

تهتم بلغة الإشارات متعددة الأشكال المنطوقة منها، وغير المنطوقة، كاللمس، والإشارات المرئية، والمسموعة، الناتجة من الاتصال الجسدي، والتوجيه، والوضع الجسدي، والمظهر البدني، والتعبير بالوجه، واتجاه اللمس، وترتيب وقت الحديث، والتعبير، والبناء اللغوي للتعبير. (السكري، أحمد، ٢٠٠٠م، ص ٢٧٤)

والتفاعل الاجتماعي: يعرف بأنه عملية ارتباط الفرد بالآخرين في علاقات متبادلة، ومشروعة يستفيد منها كل الأطراف المشتركة فيها. ويصاغ التفاعل الاجتماعي بصيغة إيجابية إذا انتشرت المحبة، والمودة، والتعاطف، والرحمة، والقبول بين الأطراف المعنية.

ويتصف بالسلبية، إذا عم النفور بينهم، وغطت النواحي المادية على المشاعر الإنسانية (عمر، ماهر، ٢٠٠٥م، ص ١٤١) ويعرفه بعض المتخصصين بأنه السلوك الظاهر للأفراد (فهومي، محمد، ٢٠٠٣م، ص ٢٥٧)

في الوقت الذي يحدد محمود عبد الفتاح التفاعل الاجتماعي بمقدار العلاقات الاجتماعية. (عبد الفتاح، محمود، ٢٠١٠م، ص ٢٥٨٥)

كما يعرف التفاعل الاجتماعي بأنه علاقة متبادلة بين فردين، أو أكثر يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر، أو يتوقف سلوك كل منهما على سلوك الآخرين.

ويتحدد شروط التفاعل الاجتماعي، فيما يأتي: (على، ماهر، ٢٠٠٤م)

١- التبادل: بكونه شرطاً رئيساً لحدوث ظاهرة التفاعل الاجتماعي، حيث إنه من غير حدوث التبادل، يكون السلوك إما مؤثراً، أو متأثراً من جانب واحد. وكلا التأثيرين لا يعني التفاعل الاجتماعي حين تعطي المعلومات، أو التعليمات، فيناقش فيها فريق العمل، أو العميل.

٢- الاستمرار: شرط أساس لحدوث ظاهرة التفاعل، وبدون استمرار الموقف السلوكي فعلاً، وبدون تبادل

للسلوك لا يتحقق الاستمرار، والعكس صحيح بدون استمرار السلوك، لا يتحقق التبادل.

٣- المواجهة: شرط من الأهمية بمكان؛ لتحقيق التفاعل الاجتماعي، والتبادل والمواجهة يتحققان من خلال العلاقة المباشرة بين الإخصائي، وفريق العمل المتفاعلين في الموقف التفاعلي، ويتم التبادل وجهاً لوجه.

٤- التداخل في السلوك: يقتضي الاستمرار في التفاعل، أن يتداخل سلوك الإخصائي مع أعضاء فريق العمل للمتفاعلين، حيث يعتمد سلوك كل منهم على سلوك الآخرين، لفهم الجوانب المختلفة للتعامل.

٥- التوافق المتبادل: أن تتكامل استجابات فريق العمل في الموقف التفاعلي بطريقة سهلة، بحيث يبدو تبادل السلوك بينهم كأنه عادة. ويستخدم هذا المدخل في تحليل عملية التفاعل للسلوك، والأفعال، وتحديد الاتجاهات للإخصائي الاجتماعي، ولكل أعضاء فريق العمل، مع العملاء.

ويميل علماء الاتصال الي تقسيم أساليب الاتصال ووسائلها فئتين، هما: الاتصال الفردي، ويسمى بالاتصال الشخصي، أو الاتصال الموجه. ويتمثل في المحاضرات، والاجتماعات العامة، أما الاتصال الجماهيري، فيتمثل في الصحف، والمجلات، والكتب وغيرها. (كامل، فرج، ٢٠٠٥، ص ١٠٦) التي يمكن أن يستخدمها الإخصائي الاجتماعي، لتنمية التفاعل الاجتماعي مما يساعد على: (السنهوري، أحمد، ٢٠٠٠م، ص ٥١٣)

- وضوح الأهداف المشتركة لجميع الأعضاء، مما يدفعهم الي التعاون، والتضامن، وتحمل المسؤولية، وقيام كل منهم بواجباته، لتحقيق هذه الأهداف.

- وضوح الأهداف للتفاعل مع المشكلات الاجتماعية، وجعلها أهدافاً مشتركة بين جميع أعضاء الجماعة، مما يدفعهم الي التعاون، وتحمل المسؤولية، وفهم أسباب المشكلات، لمواجهتها.

- العمل بمبدأ التشاور، والأخذ بالشوري، الذي يتيح لأعضاء الجماعة مناقشة المشكلات الاجتماعية، والتعاون لمواجهة تلك المشكلات.

- توفير وسائل الاتصال الجماهيري، التي تيسر انتشار الأفكار، والآراء، والحقائق بين أعضاء المجتمع، وتعمل على تقريب وجهات النظر المختلفة بشأن، المشكلات التي تواجه المجتمع.

ويعرف الاتصال بأنه عملية مشتركة، يتم بمقتضاها تبادل المعلومات، والأفكار، والمشاعر بين عدد من الأفراد، من خلال تبادل الرسائل اللفظية، وغير اللفظية. (Gloriar ,Galnes, 2000, p203) فهو يعني التعبير والتفاعل لتحقيق هدف معين عن طريق القصد والتدبير.

وعلى هذا يتم التفاعل الاجتماعي، من خلال عملية الاتصال بوسائله المختلفة.

ولقد أوضح روبرت vinter أن ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، تتأكد بالمدخل الديمقراطي، الذي يقوم في أساسه على عملية التفاعل، ثم يأخذ في سياقه عملية التربية، وأهداف التنشئة الاجتماعية، ثم تحديد بؤرة التأهيل والعلاج. (Robert Vinter 1995 p. 1256)

ومن هنا ينظر النموذج التفاعلي الي الجماعة، بكونها نسقاً يتفاعل فيه الأفراد، ويشمل ثلاثة عناصر أساسية، هي: النشاط، والتفاعل، والعاطفة، ويتناول هذا المدخل، كل مظاهر سلوك الجماعة، التي يمكن فهمها، من خلال، العلاقة داخل العناصر الأساسية.

(Marvin Eshaw,1981,p. 12)

ولقد ارتبطت نظرية التفاعل الاجتماعي بكيفية تحقيق الأدوار في المواقف الاجتماعية المختلفة، حيث إن زيادة التفاعل، أو انخفاض معدل التفاعل يؤثر تأثيراً واضحاً في موضوعات الحياة الجماعية، وبالتالي، لا بد أن يحدد الإخصائي الاجتماعي مع الأعضاء، موضوعات التفاعل، وأسلوب التفاعل، وبيان أثر ذلك في التفاعل الجماعي، والوسائل

المستخدمة في هذا المجال. (منقريوس، نصيف، ٢٠١٢، ص ٩)

وتعرف الباحثة التفاعل الاجتماعي إجرائياً، بأنه التبادل الاجتماعي للإخصائي الاجتماعي، وأعضاء فريق العمل الأمني المعلومات، والخبرات، والاستجابة الفعلية، لإدراك المواقف والمشكلات التي تمر بالسجناء، والاستمرار في العمل، لتحقيق التفاعل الاجتماعي الإيجابي، وتحمل المسؤولية، من خلال، العلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي مع أعضاء فريق العمل بقطاع السجون.

٢- مفهوم المهارة:

أ - مفهوم المهارة لغوياً:

وأهم ما أودّ، أن أشير إليه، هو تعريف المهارة لغوياً، يُقال: مَهَرَ الشَّيْءَ وَفِيهِ، وَبِهِ، يَمَهِّرُهُ، مَهَارَةً: أَحْكَمَهُ، وَصَارَ بِهِ حَادِقًا. فهو ماهر. ويقال: مَهَرَ فِي الْعِلْمِ، وَفِي الصَّنَاعَةِ، وَغَيْرِهَا. وَحَدَّقَ فِيهِ، فَهُوَ مَتَمَهِّرٌ، وَيُقَالُ تَمَهَّرَ فِي الْعِلْمِ، وَتَطْبِيقَهُ. (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٥م، ص ٩٢٥)

والمهارة: الحَدَقُ فِي الشَّيْءِ. وَالْمَاهِرُ: الْحَادِقُ بِكُلِّ عَمَلٍ. وَيُقَالُ: مَهَرْتُ بِهَذَا الْأَمْرِ أَمَهَّرَ بِهِ مَهَارَةً، أَيْ صَرَّتُ بِهِ حَادِقًا. (ابن منظور، محمد، ١٩٩٩م، ص ٤٢٨٦) وقال ابن سيده: وَقَدْ مَهَرَ الشَّيْءَ وَفِيهِ وَبِهِ يَمَهِّرُ مَهْرًا، وَمُهَوَّرًا، وَمَهَارَةً، وَمَهَارَةً. (ابن سيده، أبو الحسن، ٢٠٠٣م)

ب- مفهوم المهارة اصطلاحياً:

يتوسع علماء الخدمة الاجتماعية، فيوردون أكثر من تعريف للمهارة، اصطلاحياً، يكمل بعضها بعضاً، حيث يقال:

المهارة skill، ويقصد بها القدرة على تبادل الفكر والعمل مع الآخرين، لتحقيق أهداف معينة، والقدرة على الاتصال بهم، والتأثير فيهم.

(Corey,G.theory, 1999)

كما تعني القدرة على تطبيق المعلومات النظرية بفاعلية، بما يسهم في ممارسة العمل المهني

بسهولة، واقتدار فهي درجة الكفاءة في الجودة،
والأداء. (Armando, Morales, 1997, p114)
ومهارة اجتماعية Social skill ، هي القدرة على
الاتصال بالآخرين، والعمل معهم، لتحقيق أهداف
اجتماعية محددة، وتتضمن هذه المهارة التحدث
بطريقة يمكن فهمها، والكتابة الواضحة، والتركيز
على الناس المؤثرين في غيرهم. (السكري، أحمد،
٢٠٠٠م، ص ٥٠٠)

كما تعرف بأنها: مزج المعارف، والخبرات بأداء أكثر
جودة وسرعة في الإنجاز في مجال ما، يعكس تفرد،
القائم بالأداء، وخصوصيته، وتفوقه. (قاسم، محمد،
٢٠٠٥، ص ١٠)

في حين يري (Morales) أن المهارة، هي القدرة
على استخدام المعرفة بطريقة فعالة، فهي أفعال
سلوكية مشتقة من المعرفة الاجتماعية، والقيم،
والأخلاقيات، ومن ثم، فهي تعكس خصائص الكمال
الفني، وتطابقه من أغراض العمل الاجتماعي، ضمن
سياق عملية معينة، أو ممارسة مهنية.
(Parry, Cournoyer, 2000, p. 2)

أما Gerald R. ferris فيعرف المهارة بأنها، القدرة
على -نحو فعال- فهم الآخرين، واستخدام تلك
المعرفة في التأثير على الآخرين، لتحقيق احد الأهداف
الشخصية، أو التنظيمية. (Martin
Luarae, 2005.)

في الوقت الذي (زاسترو zastrow) أن اكتسابها يتم
من خلال، البرامج التعلمية، والدراسات التدريبية
بجانب القدرات، والاستعدادات الفطرية للأفراد،
وخبيرات التعلم الماضية. (Charles
Zstrow, 1995)

أما (بيك Buck)، فيعرف المهارة، بأنها القدرة
النوعية للتعامل بفعالية مع الآخرين في مواقف معينة
(Buck R. Temperament, 1991, p. 87)

فالمهارة تعني، قدرة الإخصائي الاجتماعي على
توظيف النظريات، والمعارف، والخبرات، والمبادئ
المهنية، والبحثية، لتنمية أدائه في مجالات الممارسة

لتحقيق أهداف العمل المهني مع الأنساق كافة، التي
يتعامل معها في المواقف المتعددة بسهولة، ويسر مع
الاقتصاد في الوقت، والجهد. (أبو المعاطي، ماهر،
٢٠٠٩م، ص ٣٢٤)

وتعرف تنمية المهارات المهنية، بأنها عملية
مقصودة، ومستمرة، لرفع مستوى الأداء المهني
للإخصائي الاجتماعي، وهي صقل الشخصية المهنية
ونموها، وإمداده بكل جديد في مجال عمله.
(عبدالفتاح، يوسف، ٢٠٠٣م، ص ٤٧٨)

كما أن المهارة المهنية تعني قدرة الإخصائي
الاجتماعي على ممارسة أدواره المهنية بصورة
منهجية، وجودة مثلي وسرعة عظمي، لمساعدة
عملائه، وتحقيق أهداف عملية المساعدة، وقيادة
عملية المساعدة وتوجيهها، من خلال تنمية قدرات
عملائه في الاعتماد على الذات والمهارات، مستخدما
في ذلك: معارفه، وخبراته، وقدراته، واستعداداته في
إطار القيم المهنية. (عبداللطيف، رشاد، ٢٠٠٢م،
ص ١٠)

كما أنها، هي القدرة على التفاعل مع الآخرين، في
إطار اجتماعي محدد بأساليب معينة مقبولة اجتماعياً
(عبد، بدر الدين، ٢٠٠١م، ص ٤٣٥) وهي سلوك
مكتسب، يهدف الي التفاعل الاجتماعي، والدعم
الإيجابي مع الآخرين. (الأمم المتحدة، منظمة،
١٩٩٦م، ص ٦٣)

والمهارة كذلك، هي القدرات الضرورية، لقيام الفرد
بالسلوك الاجتماعي الواضح، ليؤدي عمله بصورة
عملية، وترتبط المهارة بالقدرة على توظيف المعارف
للقيام بأفعال سلوكية داخل الإطار الاجتماعي، وذلك
في إطار عملية الممارسة، لتحقيق أغراض العمل
الاجتماعي، وأهدافه. (بركات، وجدي، ٢٠٠٤م،
ص ٥٦٤)

بقي لنا أمر مهم، من المفاهيم، الواجب تحديدها، وهو
مفهوم (المهارة) في الخدمة الاجتماعية، فتعرف
المهارة في الخدمة الاجتماعية، بأنها قدرة الإخصائي
الاجتماعي على أداء عمل معين في الخدمة

- ٩- تقديم خدمات الاتصال بين التنظيمات.
- ويمكن تقسيم المهارات الاجتماعية، التي يجب أن يتحلى بها إخصائي الجماعة، والتي تساعده على أداء عمله مع الجماعات المختلفة، وذلك للوصول الي أهدافهم، ومن أبرز هذه المهارات: (منقريوس، نصيف، ٢٠٠٩م، ص ٣٢٤)
- مهارة تكوين العلاقة المهنية.
- مهارة مساعدة الجماعة على تنظيم الحياة الاجتماعية.
- مهارة تكوين العلاقات الجماعية، وتوظيفها.
- مهارة الاتصال، خلال المواقف الجماعية.
- مهارة تحديد الاحتياجات، ومواجهة المشكلات.
- في حين حدد فيرنিকা Vernica بعض المهارات لممارسة العمل مع الجماعات وأكدها نبيل إبراهيم، ومنها: (أحمد، نبيل، ٢٠٠٣م، ص ١٥٥)
- مهارة تكوين العلاقات الإيجابية مع الأعضاء.
- مهارة الاتصال، والتعامل مع المحيطين بهم.
- مهارة التحليل وملاحظة الأفعال، وردود أفعال الجماعة.
- مهارة إدارة الاجتماعات، والمناقشة الجماعية.
- مهارة وضع، البرامج الجماعية، وتصميمها.
- مهارة فهم مواقف الحياة الاجتماعية، وتحليلها.
- مهارة الإنصات الجيد لفهم المشكلات، وحلها.
- أما مستويات المهارة، فلها ثلاثة مستويات وهي:
- المهارات الفكرية Conceptual skills وتوضح القدرة على تحليل الموقف وتشخيصه The ability to analyze and diagnose asituation
- والتمييز، أو التفرقة بين السبب والنتيجة، حيث تتطلب عمليات التنظيم، والتخطيط مستوي عال من المهارات الفكرية.
- ويري بعض المتخصصين أن المهارات الفكرية، تشير الي المهارات الذهنية، الخاصة لأعمال الذهن مثل التفكير الابتكاري، والتحليل، والتقييم، والتذكر، وحل المشكلات، والتنبؤ، وتوقع الأحداث بطريقة علمية،

- الاجتماعية معتمداً في ذلك على الاستعداد، والعلم، والخبرة. (أحمد، نبيل، ٢٠٠٤م، ص ١١١)
- بهذا، يمكننا أن نقرر، أن مهارة الإخصائي الاجتماعي هي قدرته على تطبيق المعلومات، والمبادئ، وإدراكه العوامل المختلفة، التي تؤثر في المواقف الاجتماعية، وفهمها، ولا تظهر تلك المهارة إلا حال أدائه مسئولياته المهنية. (سعدالله، يسري، ٢٠١٠م، ص ٢٢٦٣) ويتم الارتقاء بمستوي مهارات الإخصائي الاجتماعي من خلال التوجيه والإشراف، وتحليل المسئوليات، والبرامج والأنشطة حتى يسهل توجيههم، وتنمية مهاراتهم.
- فالمهارة في خدمة الجماعة، هي القدرة على دفع عمليتي النمو والتغيير، وتيسيرهما، والسيطرة عليهما في حدود قدرة الجماعة، وأعضائها، واستغلال طاقاتهم الي أقصى حد ممكن. (شمس الدين، محمد، ٢٠٠٢م، ص ٢١٦)
- وفي بيان صدر من الجمعية الأمريكية للإخصائيين الاجتماعيين، لمعايير تصنيف مهارات الخدمة الاجتماعية Standards for classification of social work practice (silver spring Md Ntional Association of social works, P. P 17-18, 1982 . والذي حدد اثنتي عشرة مهارة أساسية في الخدمة الاجتماعية، كان من أهمها: (السكري، أحمد، ٢٠٠٠م، ص ٥٠٥)
- ١- الاستماع الي الآخرين بفهم، وعن قصد.
- ٢- استخراج المعلومات، وتجميع الحقائق المتصلة بعضها ببعضها الآخر.
- ٣- إيجاد علاقة مهنية مساعدة، وتعزيزها.
- ٤- ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي، وتفسيرهما.
- ٥- اشترك العملاء، من (أفراد-جماعات-مجتمعات) لحل مشكلاتهم، وإكسابهم ثقتهم في أنفسهم.
- ٦- مناقشة الموضوعات الحساسة.
- ٧- إيجاد حلول جديدة، خاصة لاحتياجات العملاء.
- ٨- التوسط، والتباحث بين الاطراف المتصارعة.

وكذلك التعامل، والنظرة الشمولية للأشياء. (الخطيب، محمود، ٢٠٠٤م، ص ١٤)

المهارات الإنسانية Human skills ، وتشمل القدرة على فهم Understand سلوك الأفراد والجماعات، وضبطها، وقيادتها، والعمل على تعديلها، أو تغييرها، كما تعني القدرة على الاتصال، والتنسيق، وتحفيز الناس Motivate people على أن يعملوا معاً أو ضمن فريق العمل.

والمهارات الإنسانية، يمكن اكتسابها، من خلال التعليم، والتدريب، وتهدف الي تنمية التفاعل بين الأعضاء بصورة فعالة. (Gareth R.Joues,2000,p.12)

وينظر بعض المتخصصين الي المهارات الإنسانية، على أنها تعني فن التعامل مع الآخرين وإجادة العلاقات الإنسانية، والاتصال بالقيادات، والتأثير في سلوكهم إيجابيا، والإمام بمحددات السلوك الإنساني، وكيفية التعامل مع الأنماط البشرية المختلفة.

المهارات الفنية Technical skill ، وتعني توظيف المعلومات المتخصصة، والوسائل الفنية المطلوبة لأداء أدوار المؤسسة، والمؤسسات الاجتماعية، التي تحتاج الي مهارات فنية.

ويري بعض المتخصصين أن المهارات الفنية هي القدرات الخاصة، التي يستخدمها الناس لإجاء أعمالهم مثل: البرامج، أو القيام بالبحوث، أو القيام بالتدريب. (Lesilve W Rue,2003,p.22)

كما أنه يمكن أن يضاف الي ما سبق من مهارات أخرى، مثل: (نوح، محمد، ٢٠٠٣م، ص ١٣)

المهارات المرتبطة بالعمل الفريقي Team work skills وتشمل:

المهارة في الاتصال، واستخدام المعارف.

المهارة في استخدام المناقشات، والاستشارة.

المهارة في تحقيق التعاون داخل المنظمة.

فالاتصال مع الآخرين، وتنمية العلاقات، وإدارة المقابلات، وكتابة الخطابات، والتحدث هاتفيا، وتحديد أنواع الجماعات المتحدث معها، يعد كل هذا، أنشطة

تفاعلية، ويعد تنمية المهارات التفاعلية. Interactional skills جانباً مهماً للإخصائي الاجتماعي، والعاملين معه داخل المنظومة. (Kay S. Hoffman,1999,p329)

في حين يميل بعضهم الي تقسيم مهارات الممارسة المهنية على المهارات الآتية: (رمضان، جيهان، ٢٠٠٩م، ص ٢٤٦٧)

أ- المهارات التفاعلية: وتتمثل فيما يأتي:

المهارة في الاتصال الشفهي، أو اللفظي بطريقة واضحة، وموجزة.

المهارة في ملاحظة سلوك الآخرين بنكاء.

المهارة في فهم طبيعة السلوكيات غير اللفظية.

المهارة في قبول سلوكيات الأشخاص، ذوي الخلفيات المختلفة، وفهمها.

المهارة في الاستماع للطلبات العننية، وفهم الرغبات الضمنية.

مهارة التعبير عن الافكار بوضوح مستخدما الكلمة المكتوبة.

ب- المهارات التحليلية: وتتمثل فيما يأتي:

المهارة في التفكير الجيد، والنقد البناء.

المهارة في مساعدة العملاء على إدراك الموقف.

وهناك مجموعة من المقومات اللازمة، لإكساب المهارة في خدمة الجماعة: إذ يتطلب بناء المهارة في طريقة خدمة الجماعة واكتسابها، مجموعة من المقومات يمكن تحديدها فيما يأتي: (أحمد، نبيل، ٢٠٠٣م، ص ٢٤)

١- تحديد أهداف المهارة المراد اكتسابها، في ضوء المحددات الأساسية الخاصة لتلك الأهداف.

٢- تحديد الجوانب المعرفية المتعلقة بدراسة الأفراد، والجماعات، والمجتمعات.

٣- الاستعدادات الشخصية، لتلقي المهارة، من الجوانب الشخصية، أو الاجتماعية، أو الصحية.

٤- دراسة الإطار المعرفي لممارسة طريقة خدمة الجماعة.

- ٥- الإعداد المهني لإخصائي الجماعة، من خلال دراسة المواقف المهنية، وتحليلها.
- ٦- معرفة أساليب التدخل المهني، لتحقيق الأهداف المحددة.
- ٧- دراسة الأفراد والجماعات، والتعرف الي التجارب الميدانية في مختلف المجالات.
- ٨- استخدام وسائل الاتصال اللفظي، وغير اللفظي، لتحقيق أهداف المهارة.
- ٩- تحديد المواقف الأساسية، التي يمكن أن ترتبط بالمهارة.
- ١٠- التقويم الذاتي، والمهني، من خلال إدراك إخصائي الجماعة، كيفية التعامل مع الوحدات المختلفة.
- ١١- استثمار الموارد البشرية، والمادية اللازمة، لتحقيق أهداف المهارة.
- وتعرف الباحثة المهارة إجرائياً:
- بأنها قدرة الإخصائي الاجتماعي على تبادل الفكر، والمعرفة، والعمل مع الآخرين، وتتطلب تدريباً، وممارسة منظمة، وتوظيف المعارف، والنظريات، والخبرات لمهارة التحدث، والإصغاء، لتنمية أدائه ضمن فريق العمل، والاتصال بفاعلية، لدعم التفاعل الاجتماعي لفريق العمل الأمني مع السجناء.
- ٣- مفهوم التحدث:
- أ- مفهوم التحدث لغوياً:
- يُقال حَدَّثَ الشَّيْءُ - حُدُوْتُهُ، وَحَدَّثَهُ - (حَادَثَهُ): كَالْمَةِ. وَيُقَالُ حَدَّثْتُ، وَأَخْبِرُ، وَيُقَالُ حَدَّثْتُ إِلَيْهِ. وَ(تَحَادَثَ) الْقَوْمُ: تَحَدَّثُوا. وَالْأَحْدُوْثَةُ: مَا يَتَحَدَّثُ بِهِ. ف(الحدث): الكثير الحديث الحسنُ البيان له.
- أما الحديث: رجلٌ حَدَّثْتُ: كثير الحديث. و(الحديث): كل ما يُتحدَّثُ به من كلام، وخبر. ويقال (الحديث ذو شجون): يَتَذَكَّرُ به غيره، (المحدث): المجدد في العلم والفن، وهو الصادق الظن، كأنما حَدَّثْتُ بما ظنَّ (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٥م، ص١٦٦). وفي التزيل

- العزير: ((لَعَلَّ اللهُ يُحَدِّثُ بَعْدَ ذَلِكَ أَمْرًا)) الطلاق/١. ويقال: صار فلان أَحْدُوْثَةً أَي: كَثُرُوا فِيهِ الْأَحَادِيثُ. والأحدثوة: الحديث نفسه. والحديث: الجديد من الأشياء. ورجل حَدَّثْتُ: كثير الحديث. والحَدَّثْتُ: الإبداء. (الفراهيدي، أبي عبد الرحمن، ٥١٤١٤، ص٣٥٤) في الحديث الجديد.
- كما يُقال: رَجُلٌ حَدَّثْتُ، وَحَدَّثْتُ وَحَدَّثْتُ وَحَدَّثْتُ وَمُحَدَّثْتُ، بمعنى واحد أي: كَثِيرُ الْحَدِيثِ.
- وَالْحَدِيثُ: الْجَدِيدُ مِنَ الْأَشْيَاءِ، وَهُوَ الْخَبْرُ يَأْتِي عَلَى الْقَلِيلِ وَالكَثِيرِ، وَالْجَمْعُ: أَحَادِيثٌ، وَفِي قَوْلِهِ تَعَالَى: (إِنْ لَمْ يَوْمُنُوا بِهَذَا الْحَدِيثِ أَصْفًا) الكهف/٦، وقوله تعالى: ((وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ)) الضحي/١١. أي بلغ ما أرسلت به، وحدث بالنبوة التي أتاك الله، وهي أجل النعم. (ابن منظور، محمد، ١٩٩٩م، ص٧٩٧).
- ب) مفهوم التحدث اصطلاحياً:
- يعد التحدث وسيلة للفهم والإقناع، فهو ضروري في العملية التعليمية، لتفعيل التفاعل اللفظي في المواقف المختلفة، كما يهدف الي السيطرة على عمليات تفكيره، وتتابع تلك العمليات وتسلسلها في تلازم، وتحسين هجائه، ونطقه، وتقويم روابط المعنى عنده. وتعيده ترتيب أفكاره، وتسلسلها وتنظيمها. حال الحديث. (مذكور، على، ٢٠٠٨م)
- ومهارات التحدث هي: مهارة نقل المعتقدات، والأحاسيس، والاتجاهات، والمعاني، والأفكار، والأحداث، من المتحدث الي الآخرين بطلاقة وانسياب مع صحة في التعبير، وسلامة في الأداء. (الورداني، أماني، ٢٠١٤م)
- وهي عملية داخلية، تدور فيها المعاني، وتعلن ملتبسة بأصوات منظمة، لنقل الانفعالات، والأفكار وتبادلها بغرض الإبلاغ. (سعد، صبحي، ١٩٩٥م)
- كما أن التحدث: Speaking يُعرف، بأنه مهارة إنتاجية، تتطلب من الدارس القدرة على استخدام الأصوات بدقة، والتمكن من الصيغ النحوية، ونظام ترتيب الكلام، الذي يساعده على التعبير عما يريد أن

يقوله في مواقف الحديث. (رسلان، مصطفى،
٢٠٠٥م، ص ١١٧)

ويمكن تقييم مهارات المتحدث عن طريق: نبرة
الصوت، تعابير الوجه وارتباطها بأسلوب الالقاء،
حركات اليدين وتطبيقها مع الالفاظ، دقة وسهولة
التعبير، انتقاء واختيار ووضوح الالفاظ، هدوء
الاعصاب اثناء اللقاء، تسلسل الافكار وتدققها،
الخلفية الثقافية التي تؤكد المادة العلمية، متابعة
وجوه السامعين وفهم معانيها، تقبل الرأي الآخر
بصدر رحب، استخدام وسائل إيضاح، اشتراك
السامعين في الحديث، ترك أدوار محدودة على الآخر
للقيام بها.

مفهوم التحدث إجرائياً:

التحدث كلام وعلم له أصول، فن له قواعد ويحتاج
الي إتقان، ووسيلة للفهم و الإقناع، وهو ضروري
للعملية التعليمية للأفكار، والاتجاهات، والمعاني،
بطلاقة وصحة في التعبير عن احتياجات ومشكلات
العملاء وتحقيق التبادل بين اطراف الحديث
للاخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني.

٤- مفهوم الإصغاء:

أ- مفهوم الإصغاء لغوياً:

قال أهل اللغة (صفا): صفا إليه يصغى ويصغو صغوًا،
وصغوًا وصفاً: مال، وكذلك صغى، يصغى، وصغوتُ
وصغيتُ. وقال ابن السكيت: صغيتُ الي الشيء
أصغى صغياً إذا ملت، وصغوتُ أصغو صغوًا، أي ملتُ
إليه. وصغوهُ معك وصغوهُ وصغاهُ أي ملتهُ معك.

(ابن السكيت، ١٩٩٠م، ص ٨٩)

وصفا إليه سمعى يصغو صغوًا: مال، وأصغى إليه
رأسه وسمعه: أماله. وأصغيتُ الي فلان إذا ملتُ
بسَمْعِكَ نحوهُ (ابن منظور، محمد، ١٩٩٠م،
ص ٢٤٥٤)، وأصغتُ الطفلة: أمالتُ رأسها الي
المُتحدِّث، لسماع حديثِ حسن.

ويقال: صفا الي القوم: كان هوأه معهم، وأصغى الي
فلان: أحسن الاستماع اليه. ويقال: أصغى اليه
برأسه، وبأذنه: أمالها يسمع (مجمع اللغة العربية،

٢٠٠٥م، ص ٥٣٥). وفي التنزيل العزيز (ولتصغى
إليه أفئدة الذين لا يؤمنون بالآخرة وليرضوه
وليقتربوا ما هم مقتربون) الأنعام/١١٣.

ب- مفهوم الإصغاء اصطلاحياً:

يحسن بي، في هذا المقام، أن أفرق بين الإصغاء،
والاستماع، لذلك، أقول:

هناك فرق بين الإصغاء، والاستماع. فالاستماع:
listening هو عملية تشمل: أولاً: إدراك الرموز
اللغوية المنطوقة عن طريق التمييز السمعي، ثانياً:
فهم مدلول هذه الرموز، ثالثاً: إدراك الوظيفة
الاتصالية، أو الرسالة المتضمنة في الرموز، أو الكلام
المنطوق، رابعاً: تفاعل الخبرات المحمولة في هذه
الرسالة مع خبرات المستمع، وقيمه ومعاييره،
خامساً: نقد هذه الخبرات، وتقييمها والحكم عليها في
ضوء المعايير المناسبة لذلك. (مدكور، على،
٢٠٠٨م، ص ٨٤)

ويعد الاستماع من المبادئ الأخلاقية في حياتنا
الاجتماعية فهو ضرورة وفن بكونه أحد وسائل
الاتصال، فهو يسمع العميل ويشجعه على أن يتحدث،
ويتصرف بحرية ويستمر في حديثه وعرض مشكلته.

(عبد الغفار، إحسان، ٢٠٠٣م، ٢٢٣)

ويري هارتلي hartely أن الاستماع، ينطوي على
ثلاث مهارات فرعية، مهارات انتباه، ومهارات
متابعة، ومهارات انعكاس، وتنطوي مهارات الانتباه
على الاستخدام المناسب للإشارات غير اللفظية،
والتواصل بالعين، والإيماءات، وهيئة الجسم. في حين
تعكس مهارات المتابعة، قدرة المستمع على توضيح
أفكار المتحدث وانفعالاته، والحفاظ على استمرار
الحديث، من خلال الأسئلة مفتوحة النهايات. أما
مهارات الانعكاس، فتتضمن شرح أفكار المتحدث أو
تكرارها، للتأكد من فهم ما يقال وعكس مشاعر
المتحدث، ومعاني الكلام بحيث يمكن للمتحدث أن يعدل
من رسائله. (أمين، صافية، ٢٠٠٩م، ص ٣٨) كما
يشير الاستماع الي الانصات الواعي الجيد الماهر
(جبل، عبد الناصر، ٢٠١٥م، ص ٢٨٧) وعلى هذا

فالإصغاء أعم وأشمل من الأستماع، حيث ميز قداماء اليونان بين الأستماع والإصغاء وصاغوا كلمة يُصغي بمعنى (السماع بقدر كبير، أو السماع الحاد).

وذهبت التعريفات الحديثة الي أن الإصغاء هو العملية التي يتم من خلالها تحويل اللغة المتكلم بها الي معنى ما في العقل، وعندما يفهم الإصغاء على هذا النحو فإنه يشمل الإحساس، التفسير، التقييم، والاستجابة.

وعلى هذا يمكن القول: أن الإصغاء عملية سيكولوجية، تشمل الحدة السمعية، والإحساس السمعي، أي القدرة على السمع، والتمييز بين الأصوات، والتفسير هو عملية الفهم، الذي يبدأ مع الإصغاء، وعن طريقه يستطيع المستمع تفسير الرسائل التي سمعها، والتفوييم عملية دمج المعاني الواردة في عمليتي الإحساس والتفسير الي جانب تنظيم مكونات الرسالة بصورة جيدة، والمقارنة بين المصادر العديدة للمعلومات. أما الاستجابة فهي المرحلة الأخيرة من عملية الإصغاء، وفيها يستطيع المستمع الجمع بين المعرفة، والشعور مع القدرة على تقييم المناقشات والحوارات التي سمعها على نحو كامل، فيتذوق اللغة، وقوة الرسالة، ليستطيع الاتحاد العقلي مع المتكلم.

ويعرف الإصغاء بأنه مهارة، لا يستطيع أن يمارسها كل إنسان، بل تحتاج الي تدريب، وخبرة، وممارسة، حتى يكتسبها الفرد. حيث إن الأستماع في حد ذاته فن، وليس مجرد أصوات تسمعها الأذن، وتستجيب لها، إنما هي أصوات تحتاج الي ترجمة المعاني، والرموز، التي تعبر عن محتوى الرسالة، فالإصغاء الفعال يقتضي الانتباه اليقظ للرسالة، وفهمها فهما عميقا. وكلما كانت الرسالة موجزة وواضحة كانت الاستجابة صادقة، وخالية من التكلف، كما أن الإصغاء يعد وسيلة أساسية للنمو اللغوي، وتوسيع مدارك الإنسان، وزيادة قدرته على الفهم، واكتساب المعلومات الجديدة، وخلق العلاقات الاجتماعية مع الأفراد، والجماعات مما يسهل تأثير التفاعل المتبادل بين الناس. (يوسف، محمد، ٢٠١٤م، ص ٥)

وتعرف الجمعية الأمريكية لمهارات التواصل: الإصغاء على أنه عملية استقبال الأفكار، والمعلومات من الرسائل الشفهية المنطوقة واستيعابها. أما الإصغاء الفعال، فيتضمن الفهم النقدي، والواقعي للأفكار، والمعلومات التي نحصل عليها عن طريق اللغة الشفهية.

وعلى هذا، يعد الإصغاء أحد الوسائل المهمة بين المتحدث، والمستمع، ويساعد على تركيز الاهتمام بين الطرفين، كما يشجع المتحدث على الاستمرار في الحديث ودعم الاطباعات، والصراحة بين الإخصائي والعمل الي جانب المساعدة، فيكتسب الخبرات، والمعلومات عن طريق التعلم، والتفاعل مع الآخرين.

الإصغاء، هو العملية الإنسانية المقصودة، والتي تهدف الي اكتساب الفهم، والتحليل، والتفسير، والاشتقاق، ثم البناء الذهني.

وعلى هذا، فمهارة الإصغاء هي تلك المهارة الصعبة التي يحتاج اليها الشخص، المستمع، ليقوم بالتركيز في حديث المتكلم، وفهم أصواته، وإماعات بدنه، وحركاته.

كما أن الإصغاء عامل مهم في الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو مهارة مهمة، لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع معنوياتهم، والتعرف الي الحقائق المهمة من خلال الأستماع الي حديث طويل.

مكونات الإصغاء الجيد الواعي: يمكن تقسيمه على خمسة عناصر، هذه العناصر، وإن كانت متتابعة متتالية، إلا أنها مترابطة، ومتداخلة فيما بينها بعلاقات قوية من التأثير والتأثر، وهي:

(http:Jobgate. sy course/15)

- تمييز كل الأصوات، ونماط التنغيم، وتعرف نوع كل صوت.

- إدراك المعنى الجمالي لرسالة المتحدث.

- الاحتفاظ بالرسالة في ذاكرة المستمع.

- فهم الرسالة، والتفاعل معها.

- مناقشة الرسالة وتطبيق مضمونها.

أنواع الإصغاء:

للإصغاء ثلاثة أنواع، يمكن توضيحها فيما يأتي:

(يوسف، محمد، ٢٠١٤م، ص ٧)

١- الإصغاء الذاتي: هو الإصغاء (الداخلي) لعملية التحدث مع النفس، أو التفكير التأملي الباطني، لاختيار الأفكار، والآراء التي تستحق أن تقدم لآخرين.

٢- الإصغاء بين شخصين: يحدث حال تبادل الحديث بين الطرفين في أمور الحياة المختلفة، ويتبادلان الحديث بتلقائية وود بعيدا عن الكلفة، أما عندما يكون التحدث بين متحدث، ومستمع فإن عملية الإصغاء، تتجه نحو فحص المشكلة، وتحديدتها.

٣- الإصغاء الجماعي: ويكون بين الفرد، ومجموعة من الأفراد: مثل المحاضرات، والندوات، والمؤتمرات، ويهدف هذا النوع الي التأثير في المستمعين، وتزويدهم بالمعلومات، والمهارات، والاتجاهات، والخبرات، التي هم في أمس الحاجة إليها.

كيف تحقق الإصغاء الجيد؟

يمكننا تحقيق الإصغاء الجيد، من خلال خطوات محددة، والتدريب المستمر عليها، ومن هذه الخطوات:

١- الالتزام بالإصغاء الجيد، وتوجيه الأسئلة في الوقت المناسب، مع إتاحة حرية التعبير عما يشعر به المتحدث.

٢- التعليق في الوقت المناسب، يساعد على تنشيط عملية التفاعل الاجتماعي، وتكوين العلاقة المهنية، والإنسانية.

٣- استخدام التعليق، لتشجيع المتحدث على الاسترسال، والإفاضة في الحديث.

٤- التعليق يساعد المتحدث على الشعور بالقبول من قبل المستمع الاجتماعي، مما ينعكس على تقديره لذلك.

٥- يجب عدم استخدام التعليقات إلا بعد الإلمام بقدر كاف من المعلومات، والحقائق، التي تتحدث عن مشكلة المتحدث.

٦- يجب أن يكون للتعليق هدف مسبق، يود المستمع تحقيقه.

٧- يجب أن يتضمن التعليق، والتوضيح، أو الإيحاء، أو التلميح بفكرة، يود المستمع من المتحدث أن يتبناها.

٨- لابد من استخدام اللغة، والكلمات التي تناسب المستوي الثقافي للمتحدث.

ومن الحكمة، أن الله عز وجل، خلق للإنسان فماً واحداً، وأذنين اثنتين، ليسمع كثيراً، ويتكلم قليلاً وعلى الرغم من أننا ننظر الي التواصل الإنساني على أنه من أهم المهارات المبنية على الاكتساب، فإننا غالباً ما نعتمد على صياغة الرسائل، والكلام مع إغفال أهمية الإصغاء بكونه عنصراً أساسياً لفهم هذه الرسائل.

ويمكن تحديد أهداف الإصغاء فيما يأتي: (وصفي، كريم، ٢٠١٥م، ص ٢٤)

(أ) تحقيق تواصل انساني فعال.

(ب) التدريب على مهارات الإصغاء الخاصة للمشاعر (المشاركة الوجدانية للآخر)

(ج) التدريب على الإصغاء الواعي الذي يحد من تفاقم مشاكل الأبناء، والناس.

(د) يعد الجسر الذي تعبره المشكلات، للوصول الي بر الأمان.

(هـ) وضع الإنسان في حالة تيقظ، وانتباه للرسائل المتنوعة من حوله.

(و) تدعيم الثقة المتبادلة بين أطراف عملية التواصل.

وتنعدم أهمية الإصغاء عندما يكون المستمع: غارقاً في أحلام اليقظة، أو مشتت الفكر، والذهن، أو مشغولاً بأمور أخرى.

وتتضح مراحل الإصغاء في الآتي: (المدني، عادل، ١٩٩٤م)

أ- الانتباه: الانتباه، هو أول عنصر من عناصر الإصغاء، لأن جذب الانتباه، ينمي عملية التواصل الإنساني، ويضمن بقاءها، ويمكن انتقاء العناصر التي نوليها انتباهنا، وبالطبع، فإن انتقاء العنصر قائم على

أولوياتنا الذاتية، وعلى مدى المطابقة مع وجهات نظرنا الخاصة، وكذلك عنصر الجدية والمفاجأة، بل على علاقتنا الخاصة.

وعلى النقيض من ذلك، فإن العناصر التي يغلب علينا تجاهلها، هي العناصر التي تتعارض مع وجهات نظرنا، أو التي تأتي من اناس لا نحبهم.

ب- التلقي: وهو العملية النفسية، التي تقوم باستقبال عنصر الانتباه، وذلك بعد اتخاذ قرار إعطاء الانتباه، وحواس التلقي، وتشمل (السمع والبصر) بصفة أساسية، وإن كان (الشم واللمس) أيضا باستطاعتها نقل معلومات مهمة.

ج- الاستيعاب: الاستيعاب: هو عملية إعطاء المعاني العناصر، التي يتم استقبالها، وذلك من خلال الخبرة الإنسانية والخلفية الثقافية للإنسان، ويتأثر الاستيعاب الي حد بعيد بالأنماط الأولية، والتصرفات المكتسبة منذ الطفولة.

وأود أن أشير الي أن الإصغاء الجيد، مهم جداً في المقام الأول، وعلىنا أن نستبعد ما هو غير جيد، من رموز، وإشارات، فنخرجه خارج دائرة الإصغاء الجيد، وعلى هذا، فإنه يمكن أن نستعرض الوصايا العشرة، للإصغاء الجيد، وهي كالاتي:

الوصايا العشرة للإصغاء الجيد: (وصفي، كريم، ٢٠١٥م، ٢٤)

١- امتنع عن الكلام: فإنك لا تستطيع أن تصغي، وأنت تتحدث. وقد صدق هاملت حين قال: (أعط كل إنسان أذنيك، ولا تعط صوتك إلا للقليل).

٢- ايسط مع المتحدث: ساعد المتحدث على أن يشعر بحريته في الحديث، ايسط وجهك، وهيئ جواً ساراً، تملؤه الطمأنينة، والأمان.

٣- أظهر رغبتك في الإنصات للمتحدث: لا تتصرف تصرفات توحى بعدم الاهتمام بمن معك، فتتصرف الي: قراءة البريد، أو جريدة، أو مجلة، أو التملل، في الجلوس. حال استماعك للمتحدث، أنصت، لتفهم دون أن توحى للمتحدث بذلك.

٤- تجنب الإثارة والتشويش: لا تحرك الأوراق، لا تتحدث عبر الهاتف، لا تهز سلسة المفاتيح، لا ترتب درج مكتبك، فهذه الأفعال، وغيرها تعوق عملية التواصل وتوحى محدثك بأن المقابلة قد انتهت. وإذا كان إغلاق الباب، يحقق لك مزيداً من الهدوء فافعل ذلك.

٥- تجاوب مع المتحدث: حاول أن تضع نفسك محل المتحدث، حتى تستطيع أن تري الأمور من وجهة نظرك، وحاول أن تستمتع بحديثه على أساس أنه خبرة جديدة.

٦- كن صبوراً: استمع بوعي، لا تقاطع، لا تبدأ بالانصراف، أو التقدم نحو الباب، فالوقت كاف دائماً، لإنجاز ما حضرت من أجله.

٧- احتفظ بهدوئك: فالإتزان الانفعالي يدل على أنك شخصية ناضجة، تتمتع بإحساس، وبصيرة، وذكاء اجتماعي، أما الشخص الغاضب، فإنه غالباً ما يُؤوّل الكلمات تأويلاً خاطئاً.

٨- كن سلساً في المناقشة ولا تكن ناقداً هداماً: فاللباقة، والفتنة، تدلان على سماحة الطبع، وتجذب المشاعر ولا مانع أن تكون مستبصراً، حتى لا يتحول محدثك الي صهيم، فإذا لاحظت أن محدثك قد غضب فلا تناقشه واصمت لتمتص غضبه، لانك سوف تخسر حتى ولو كسبت.

٩- وجه الأسئلة: وجه الأسئلة، واستوضح عن بعض ما قاله، فهذا يشجعه من ناحية، ويساعد من ناحية أخرى على ميلاد نقاط إضافية بناءة، تثري الحديث، وتدعم التواصل، احذر أن توجه أسئلة توحى، أو تلمح لمحدثك بعدم تصديقك لما يقول، ففي ذلك تدمير للتواصل الإنساني.

١٠- امتنع عن الكلام: فهذه أهم وصية، لأن كل الوصايا الأخرى معتمدة عليها، فأنت لا تستطيع أن تكون مصغياً جيداً عندما تكون متكلماً.

ويمكنك أن تجعل من الإنصات متعة للطرفين، أعط المتحدث متعة التعبير عن رأيه كما يريد، حتى ينتهي تماماً من حديثه، أما متعة الإصغاء بالنسبة لك،

فستكون مضاعفة، فمتعتك الأولي بأنك تعرفت الي رأي جديد ومشاعر جديدة، والمتعة الثانية أنك أسعدت إنساناً آخر، وهو محدثك بإعطائه متعة التعبير عن رأيه.

ومن مهارات الإحصائي، التي يستخدمها مع الجماعة، هي مهارة الإصغاء: أي إصغاء الإحصائي الاجتماعي الي أعضاء الجماعة سواء أكان الهدف من الإصغاء، هو معرفة رغباتهم، أو حاجاتهم، أو علاقاتهم، فإنه يشعر الأعضاء بأهميتهم، ومن ثم يساعد على تأكيد مكانتهم. (العوضي، شيرين، ٢٠١٨م، ص ٣٦)

ج- مفهوم الإصغاء إجرائياً:

الإصغاء هو عملية اتصال إنساني مقصود وموجه، لتحقيق الفهم الصحيح بين المتحدث، والمصغي اليه، وإشعار المتحدث بقيمة حديثه، للوصول الي إدراك العلاقة الاتصالية بين الإحصائي الاجتماعي، وأعضاء فريق العمل الأمني من التفسير، والتقويم، والاستجابة، لدمج معاني الكلمات، والخبرات والوصول الي لغة المتكلم بالمعني بما هو في العقل. وذلك مع السجاء وفريق العمل.

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) فروض الدراسة:

تعمل هذه الدراسة على التحقق من فرض رئيس هو: الفرض الرئيس الأول للدراسة: توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني لصالح القياس البعدي:

وينبثق من الفرض الرئيس للدراسة، الفروض الفرعية الآتية:

١- توجد فروق جوهرية، دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة للبعد الأول: التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث لصالح القياس البعدي.

٢- توجد فروق جوهرية، دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة للبعد الثاني: المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي لصالح القياس البعدي.

٣- توجد فروق جوهرية، دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة للبعد الثالث: التدخل مع أعضاء فريق العمل لصالح القياس البعدي.

الفرض الرئيس الثاني للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني لصالح القياس البعدي "

وينبثق من الفرض الرئيس للدراسة الفروض الفرعية الآتية:

١- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة للبعد الأول: احترام المتحدث للوصول الي الفهم الصحيح لصالح القياس البعدي.

٢- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة للبعد الثاني: إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات لصالح القياس البعدي.

٣- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً، بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة للبعد الثالث: إدراك الوظيفة الاتصالية لصالح القياس البعدي.

(٢) نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات

التقويمية، التي تستهدف استخدام البيانات، والمعلومات، والشواهد الموضوعية، لتحديد درجة تحقيق البرامج، أو المؤسسات لأهدافها، ولذلك، فالدراسة الحالية تستهدف قياس فعالية ممارسة مهارة التحدث، والإصغاء في طريقة

العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي
مع فريق العمل الأمني.

(٣) المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على
المنهج العلمي وذلك اتساقاً مع مشكلة
الدراسة، وأهدافها. باستخدام منهج المسح
الاجتماعي بالعينة العمدية لأعضاء فريق العمل
الأمني بإدارة التدريب بقطاع السجون،
وعدددهم (٣٠) مفردة.

(٤) مجالات الدراسة:
(أ) المجال المكاني: تم التطبيق على إدارة التدريب
بطرة، حيث تمثل المجال المكاني للدراسة في
إدارة التدريب بقطاع السجون، للفرق التدريبية
بالقطاع. وهذه الفرق للعاملين في قطاع
السجون كافة.

(ب) المجال البشري: تمثل المجال البشري للدراسة
في المسح الاجتماعي بالعينة العمدية لأعضاء
فريق العمل الأمني بإدارة التدريب بقطاع
السجون، وعدددهم (٣٠) مفردة. من الضباط،
والإخصائيين الاجتماعيين، وأفراد الأمن
العاملين بقطاع السجون.

(ج) المجال الزمني: تم جمع البيانات والمعلومات
الخاصة بالدراسة، وتحديد المدة الزمنية التي
تم فيها تطبيق باستخدام المحاضرات،
والمناقشات، وورش العمل، فتمثل المجال
الزمني للدراسة في مدة إجراء الدراسة

الميدانية، والتي بدأت من ١٠/٦/٢٠٢٠م الي
٢٠/١/٢٠٢١م.

(٥) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

• مقياس فعالية ممارسة مهارة التحدث،
والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات،
لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل
الأمني (إعداد الباحثة):

١. قامت الباحثة بتصميم مقياس فعالية ممارسة
مهارة التحدث، والإصغاء في طريقة العمل مع
الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق
العمل الأمني في صورته الأولية اعتماداً على
الإطار النظري الموجه للدراسة، والدراسات
السابقة المرتبطة الي جانب الاستفادة من
بعض المقاييس، واستمارات الاستبيان
المرتبطة بقضية الدراسة.

٢. قامت الباحثة بتحديد الأبعاد التي يشتمل عليها
المقياس، والتي تمثلت في بعدين رئيسيين
وهما: البعد الأول مهارة التحدث، والبعد الثاني
مهارة الإصغاء.

٣. ثم قامت الباحثة بتحديد وصياغة العبارات
الخاصة بكل بعد، والذي بلغ عددها (٣٦)
عبارة، وتوزيعها كما يلي:

جدول رقم (١)

توزيع عبارات مقياس فعالية ممارسة مهارة التحدث والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات لدعم التفاعل
الاجتماعي مع فريق العمل الأمني

م	الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات	أرقام العبارات
١	مهارة التحدث	التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث	٦	١ - ٦
		المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي	٦	٧ - ١٢

م	الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات	أرقام العبارات
		التدخل مع أعضاء فريق العمل	٦	١٨ - ١٣
٢	مهارة الإصغاء	احترام المتحدث للوصول الي الفهم الصحيح	٦	٢٤ - ١٩
		إشعار المتحدث بقيمة حديثه لتبادل الخبرات	٦	٣٠ - ٢٥
		إدراك الوظيفة الاتصالية	٦	٣٦ - ٣١

تم بناء المقياس وتقسيمه علي فئات حتى يمكن التوصل الي نتائج الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي حيث تم ترميز البيانات وإدخالها الي الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة الي أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

جدول رقم (٢)

يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ الي ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ الي ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ الي ٣

للتحقق من هذا النوع من الصدق، قامت الباحثة بالإطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة، التي تناولت أبعاد الدراسة. ثم تم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات، وذلك لتحديد أبعاد فعالية ممارسة مهارة التحدث، والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

٤. اعتمد المقياس على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، الي حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، فالاستجابات تأخذ الأوزان الآتية: نعم (ثلاث درجات)، الي حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).

٥. طريقة تصحيح مقياس فعالية ممارسة مهارة التحدث والإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي:

٦. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري للأداة:

تم عرض الأداة على عدد (٥) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينها، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق، لا تقل عن (٨٠%)، وبناء على ذلك تم صياغة المقياس في صورته النهائية.

(ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من أعضاء فريق العمل الأمني (خارج إطار عينة الدراسة، والتي توافرت فيهم شروط اختيار عينة الدراسة)، وتبين

أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف علىها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول الآتي:

جدول رقم (٣)

الاتساق الداخلي بين أبعاد المقياس ودرجة المقياس ككل (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	البعد الأول: مهارة التحدث	٠.٧٦٧	**
٢	البعد الثاني: مهارة الإصغاء	٠.٧٨٩	**

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

الي نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من أعضاء فريق العمل الأمني (خارج إطار عينة الدراسة، والتي توافرت فيهم شروط اختيار عينة الدراسة). وقد جاءت النتائج كالتالي:

يوضح الجدول السابق أن:

أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لكل بعد، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٧. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية حيث تم تقسيم عبارات كل بعد

جدول رقم (٤)

نتائج ثبات المقياس باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية (ن=١٠)

م	الأبعاد	قيمة (ر) ودلالاتها	معادلة سبيرمان براون
١	البعد الأول: مهارة التحدث	٠.٧٨٨	٠.٨٨٢
٢	البعد الثاني: مهارة الإصغاء	٠.٨٢٥	٠.٩٠٤
	أبعاد المقياس ككل	٠.٨٨٥	٠.٩٣٩

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ارتباط

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية.

٨- أساليب التحليل الإحصائي:

المحور الأول: وصف أعضاء فريق العمل الأمني
مجتمع الدراسة:

بيرسون، ومعادلة سبيرمان - براون للتجزئة
النفسية، واختبار (ت) لعينتين مرتبطتين.
سادساً: عرض الجداول الإحصائية لنتائج الدراسة،
وتحليلها.

جدول رقم (٥)

يوضح وصف أعضاء فريق العمل الأمني مجتمع الدراسة (ن=٣٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٣٥	٤
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	٩	٣
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٢٧	٩٠
٢	أنثى	٣	١٠
	المجموع	٣٠	١٠٠
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل فوق متوسط	٨	٢٦.٧
٢	مؤهل جامعي	٢١	٧٠
٣	دكتوراه	١	٣.٣
	المجموع	٣٠	١٠٠
م	الوظيفة	ك	%
١	ضابط شرطة	٧	٢٣.٣
٢	ضباط متخصصين	٢	٦.٧
٣	أخصائي اجتماعي	١١	٣٦.٧
٤	أحد أفراد الأمن	٧	٢٣.٣
٥	تمريض	٣	١٠
	المجموع	٣٠	١٠٠

كما بلغ متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (٩) سنة، وبانحراف معياري (٣) سنوات تقريباً. حيث يعد العنصر البشري أساس كل تقدم، لما لديه من معرفة، وخبرة أكثر في مجال العمل، ويعتمد كفاءة أي مؤسسة على قدرة الأعضاء على أداء وظيفتهم، واستمرار العمل على رفع مستوي أدائه المهني،

يوضح الجدول السابق متغير السن لعينة الدراسة حيث بلغ: متوسط سن أعضاء فريق العمل الأمني (٣٥) سنة، وبانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً. وهذا يدل على أن الفئة العمرية (٣٥) سنة هي أكثر الفئات انتشاراً، والتي تحتاج الي توعية، وتوجيه لدعم التفاعل الاجتماعي، وكيفية المشاركة في تطبيق المهارات التي تحتاج إليها العمل.

يدعمه خبرة الأعضاء. وهذا يتفق مع دراسة (حبيب، جمال، ١٩٩٧م).

وحصلت أكبر نسبة من أعضاء فريق العمل الأمني ذكور بنسبة (٩٠%)، بينما الإناث بنسبة (١٠%). ومن خلال عينة البحث تبين أن نسبة الذكور هي السائدة في مجال العمل الأمني، وأن بعض التخصصات احتاجت الي الإناث، فتم الاعتماد عليها في بعض الوظائف المتخصصة.

ووصلت أكبر نسبة من أعضاء فريق العمل الأمني حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (٧٠%)، يليها الحاصلين على مؤهل فوق متوسط بنسبة (٢٦.٧%)، وأخيراً الحاصلين على دكتوراه بنسبة (٣.٣%).

وهذا يدل على انا الحاصلين على مؤهل جامعي هم أكثر الفئات عملاً بهذا المجال، وهذا يتفق مع دراسة (عبد الجليل، عزة، ٢٠٠٥م) بضرورة توافر الكوادر البشرية القادرة على تطبيق المهارات في العمل، والمؤهل الجامعي يتيح لهم ذلك.

وظهرت أكبر نسبة من أعضاء فريق العمل الأمني أخصائي اجتماعي بنسبة (٣٦.٧%)، يليها ضابط شرطة، وأحد أفراد الأمن بنسبة (٢٣.٣%)، ثم تمييز بنسبة (١٠%)، وأخيراً ضباط متخصصين بنسبة (٦.٧%). حيث أعتمد هذا البحث في المقام

الأول على للإخصائيين الاجتماعيين العاملين ضمن فريق العمل الأمني بقطاع السجون، وهذا يتفق مع ما أكدته دراسة (عبد المنعم، مروة، ٢٠١٣م) بضرورة تعاون فريق العمل مع الإحصائي الاجتماعي، وما أثبتته دراسة (العتيبي، نوف، ٢٠٠٨) أن هناك صعوبات تمثلت في ضعف التعاون بين الإحصائي الاجتماعي، وبقية أعضاء فريق العمل في مجال السجون. ودراسة (علوش، أميرة، ٢٠١١م) بضرورة زيادة أعداد للإخصائيين الاجتماعيين لتحسين مستوى العمل المهني للعاملين بالسجون. وكذلك نتائج دراسة (عبد المطب، أماني، ٢٠١٢م) ضرورة زيادة فاعلية أداء للإخصائيين الاجتماعيين، ودعت الي عمل دورات تدريبية، وتزويدهم بالمهارات في طريقة العمل مع الجماعات، فجاء هذا البحث لتنمية مهارات فريق العمل الأمني وكان أهمها مهارة التحدث والإصغاء. بالزيادة والتقدم في القياس.

المحور الثاني: فعالية ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني:

(١) البعد الأول: التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث لدعم التفاعل الاجتماعي.

جدول رقم (٦)

يوضح دلالة الفرق بين متوسطات الدرجات حول عبارات البعد الأول التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث للإخصائيين مع فريق العمل الأمني.

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أقوم بتحديد الهدف من الرسائل التي أريد توصيلها الي الطرف الآخر من خلال الحديث	١.٩٧	٠.٣٢	١	٣	٠	
٢	اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب لتبادل الحديث	١.٧	٠.٤٧	٤	٣	٠	

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٣	أهتم بالمعنى الذي أريد توصيله الي المتحدث	١.٩٣	٠.٢٥	٢	٣	١	
٤	اختر نقاط الموضوع التي أتحدث فيها مع فريق العمل	١.٩	٠.٣١	٣	٣	١	
٥	أتفهم معنى الكلام ومدى تأثيره على الآخرين لاستمرار التفاعل	١.٦٧	٠.٤٨	٥	٣	١	
٦	من المفيد أن أتابع جيدا المتحدث حتى أشعره الاهتمام بحديثه	١.٤	٠.٥	٦	٢.٩٧	٢	
	البعد ككل	١.٧٦	٠.١٥	متوسط	٢.٩٩	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى البعد الأول التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس القبلي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي بلغ (١.٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: أقوم بتحديد الهدف من الرسائل التي أريد توصيلها الي الطرف الآخر من خلال الحديث بمتوسط حسابي بلغ قيمته (١.٩٧)، يليه الترتيب الثاني: أهتم بالمعنى الذي أريد توصيله الي المتحدث بمتوسط حسابي بلغ قيمته (١.٩٣)، وأخيراً الترتيب السادس: من المفيد أن أتابع جيدا المتحدث حتى أشعره الاهتمام بحديثه بمتوسط حسابي (١.٤).

وجاء مستوى البعد الأول التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي بلغ (٢.٩٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: أقوم بتحديد الهدف من الرسائل التي أريد توصيلها الي الطرف الآخر من

خلال الحديث، واختيار الوقت المناسب والمكان المناسب لتبادل الحديث، وأهتم بالمعنى الذي أريد توصيله الي المتحدث، واختار نقاط الموضوع التي أتحدث فيها مع فريق العمل، وأتفهم معنى الكلام ومدى تأثيره على الآخرين لاستمرار التفاعل بمتوسط حسابي (٣)، يليه الترتيب الثاني: من المفيد أن أتابع جيدا المتحدث حتى أشعره الاهتمام بحديثه بمتوسط حسابي قدره (٢.٩٧).

وهذا يتفق مع دراسة (عاصي، حمدي، ٢٠١٤م) التي أكدت على أهمية تنمية مهارات الاتصال، والمهارات في الاتصالات للآخرين، والمهارة في التفاعل الجماعي من خلال طريقة خدمة الجماعة، ودراسة (شراقي، عماد، ٢٠١٤م) التي أقرت العديد من الاعتبارات المهنية التي يجب أن يلتزم بها الإخصائي أثناء توجيه التفاعل الاجتماعي، وهي توفير فرص لمساعدة العملاء على التعبير عن مشاعرهم، ومشكلاتهم بحرية، عند اختيار نقاط الموضوع التي يتحدثون فيها مع فريق العمل.

كما تتفق هذه النتائج مع ما أكدته دراسة (ديسفاجر، ٢٠١٦م) أن الضابط والخصائي ضمن فريق العمل الأمني يحتاج إلي إقامة العلاقات والتفاعلات علي أساس علمي مزود بالمهارات مثل مهارة التحدث ، حتي تجعل السجناء يشعرون بالاهتمام. كما يتفق مع ما أظهرته نتائج دراسة (حسن، نزار، ٢٠١٥م) أنه لكي تعود إلي كل سجين ثقته في نفسه ، وفي مجتمعه ، وتعزيز القيم الاجتماعية ودعم التفاعل الاجتماعي ، فيجب الأهتمام بممارسته لمهارات التحدث بين اطرف

الحديث لتحقيق التبادل والتفاعل بين أعضاء فريق العمل الأمني.
وهذا يؤكد صحة الفرض الفرعي الأول أنه توجد فروق دالة إحصائية لمتوسطات درجات القياس لصالح البرنامج التدريبي للبعد الأول التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث لصالح القياس البعدي.
(٢) البعد الثاني: المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي:

جدول رقم (٧)

يوضح دلالة الفرق بين متوسطات الدرجات حول عبارات البعد الثاني حول المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي للإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني.

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أظهر الاهتمام بكلام محدثي لأنه يؤثر في تفاعل الحديث	١.٢٣	٠.٤٣	٥	٢.٩٧	٠.١٨	
٢	أستوضح بعض النقاط التي لم يثرها الحديث حتى تتحقق العلاقة المباشرة بيننا	١.٨٣	٠.٣٨	٢	٣	٠	
٣	أبدأ دائماً بالموضوعات التي تلقي قبولا للطرف الآخر	١.٩٧	٠.١٨	١	٢.٨٧	٠.٥١	
٤	لا أصدر قرارات نهائية وأقول دعني أفكر لاستمرار التفاعل	١.٧٧	٠.٤٣	٣	٢.٢٣	٠.٩٤	
٥	أبعد عن الجدل لأنه يؤثر في قطع الاتصال الإنساني بالآخرين	١.٤٣	٠.٥	٤	٢.٨٣	٠.٥٣	
٦	لا تصدر قرارات نهائية أتروي في قطع الاتصال الإنساني بالآخرين	١.٤٣	٠.٥	٤	٣	٠	
	البعد ككل	١.٦١	٠.١٤	مستوى منخفض	٢.٨٢	٠.١٥	
				مستوى مرتفع			

أسفرت نتائج الجدول السابق أن:

مستوى البعد الثاني المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس القبلي منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: أبدأ دائماً بالموضوعات التي تلقي قبولا للطرف الآخر بمتوسط حسابي بلغ (١.٩٧)، يليه الترتيب الثاني: أستوضح بعض النقاط التي لم يثرها الحديث حتى تتحقق العلاقة المباشرة بيننا بمتوسط حسابي قيمته (١.٨٣)، وأخيراً الترتيب الخامس: أظهر الاهتمام بكلام محدثي لأنه يؤثر في تفاعل الحديث بمتوسط حسابي بلغ (١.٢٣).

أما عن مستوى البعد الثاني المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٨٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أستوضح بعض النقاط التي لم يثرها الحديث حتى تتحقق العلاقة المباشرة بيننا، ولا تصدر قرارات نهائية أتروي في قطع الاتصال الإنساني بالآخرين بمتوسط حسابي بلغ (٣)، يليه الترتيب الثاني أظهر الاهتمام بكلام محدثي لأنه يؤثر في تفاعل الحديث بمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٧)، وأخيراً الترتيب الخامس لا أصدر قرارات نهائية وأقول دعني أفكر لاستمرار التفاعل بمتوسط حسابي (٢.٢٣).

وهذا يدل على أن أساس مهارة التحدث يتوقف على المواجهة للعلاقة المباشرة للتفاعل الاجتماعي بين الاخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة (منصور، سلامة، ٢٠١٧م) التي أكدت فاعلية البرامج التدريبية في تحقيق التنمية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين، التي تساعد على التطوير المهني في مختلف المؤسسات، وأن أنشطة التنمية المهنية - المناقشة، وورش العمل - هي خط المواجهة في حماية المجتمع مع اخطار العملاء ومشكلاتهم.

وجاءت نتائج هذا البحث توضح تأثير المواجهة في تدعيم العلاقة المباشرة بين الاخصائي وفريق العمل الأمني لدعم العملاء لصالح القياس البعدي.

كما تتفق نتائج الدراسة مع ما هدفت اليه دراسة (فاضل، علي، ٢٠١٩م) ضرورة تنمية مهارات التواصل الشفوي (الاستماع، التحدث) لتنمية مهاراتهم التواصلية التفاعلية في اللغة، وأن يحرورو أنفسهم من الطرق التقليدية.

كما تتفق دراسة (محمد، شريهان، ٢٠٢٠م) والتي دعت الي وضع هدف مسبق للتحدث، التحدث بوضوح، وصوت مسموع، التقديم للموضوع المراد الحديث عنه، لانها مهارات يحتاج اليها الإخصائي الاجتماعي وفريق العمليات الأمني.

وبعد تطبيق المحاضرات، وورش العمل، والمناقشات أثبت القياس البعدي لعبارات المقياس أن الاساليب الحديثة في عملية الاتصال تساعد على تحديد المشكلات، وإيجاد الحلول المناسبة لها، وذلك من خلال العمل على دعم التفاعل الاجتماعي باستخدام مهارات التحدث والمواجهة التي تتم أثناء العلاقات المباشرة حال تطبيق مهارة الحديث.

في حين رأت دراسة (كمال، هدى، ٢٠٠٨م) أن الاخصائي الاجتماعي يحتاج الي محور التفاعل، ومواجهة لمضمون يستثير اعضاء فريق العمل، فيتولد الاخذ والعطاء، وأن مهارات خدمة الجماعة هي محورا للتفاعل الاجتماعي في أي مؤسسة لتحقيق النمو، والتغيير عن طريق تعاون فريق العمل.

وهذا يتفق مع نتائج القياس البعدي للبعد الثاني بارتفاع متوسط القياس عنه للقياس القبلي لوجود تأثير للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي لتحقيق مهارة التحدث.

حيث تمثلت العلاقة بين الاخصائي الاجتماعي، واطعاء فريق العمل الأمني، البيئة التي يتم فيها اختيار التعديلات المطلوب ادخالها على سلوك المسجون، وأسهم التواصل الإنساني - مهارة التحدث - في تفسير التغييرات التي تطرأ على الاعضاء،

وتشجيعهم على التعبير عن اهتماماتهم، واحتياجاتهم، ومشكلاتهم، مما يؤكد صحة الفرض الثاني.

جدول رقم (٨)

يوضح دلالات الفروق بين متوسطات الدرجات حول عبارات البعد الثاني التدخل مع أعضاء فريق العمل الأمني.

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أهتم باستخدام تعبيرات وجهي ونبرة الصوت عند الحديث لفهم المتحدث.	١.٩	٠.٣١	١	٢.٨٧	٠.٥١	٤
٢	أحافظ على هدوئي مع الآخرين عند العمل، ولا أصطدم بالسلوك.	١.٨٣	٠.٣٨	٢	٢.٩٧	٠.١٨	٢
٣	أبتعد عن الجدال حفاظاً على الخلفية الثقافية للمتحدثين.	١.٧٧	٠.٤٣	٣	٢.٧	٠.٦	٥
٤	أنتقي الألفاظ أثناء اللقاء للوصول الي التفاعل، وأفهم جوانب المشكلة.	١.٤٣	٠.٥	٤	٣	٠	١
٥	أهتم بتسلسل الأفكار، لتحقيق الاستجابات عند اللقاء.	١.٤٣	٠.٥	٤	٢.٩	٠.٤	٣
٦	الصعوبة ليست في الكلام نفسه، ولكن فيما يعنيه المتحدث.	١.٤	٠.٥	٥	٣	٠	١
	البعد كله	١.٦٣	٠.١٦	مستوى منخفض	٢.٩١	٠.١٩	مستوى مرتفع

أسفرت النتائج الواردة في الجدول السابق أن:

مستوى البعد الثالث التدخل مع أعضاء فريق العمل، كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس القبلي منخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: أهتم باستخدام تعبيرات وجهي، ونبرة الصوت عند الحديث، لفهم المتحدث بمتوسط حسابي (١.٩)، يليه الترتيب الثاني، أحافظ على هدوئي مع الآخرين عند العمل، ولا أصطدم بالسلوك بمتوسط حسابي بلغ (١.٨٣)، وأخيراً: الترتيب الخامس:

الصعوبة ليست في الكلام نفسه، ولكن فيما يعنيه المتحدث بمتوسط حسابي (١.٤).
أما عن مستوى البعد الثالث التدخل مع أعضاء فريق العمل، كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس البعدي، مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٩١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: أنتقي الألفاظ عند اللقاء، للوصول الي التفاعل، وأفهم جوانب المشكلة، والصعوبة ليست في الكلام نفسه، ولكن فيما يعنيه المتحدث بمتوسط حسابي (٣)، يليه، الترتيب الثاني: أحافظ على هدوئي

مع الآخرين عند العمل، ولا أصطدم بالسلوك بمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٧)، وأخيراً: الترتيب الخامس: أبتعد عن الجدل، حفاظاً على الخلفية الثقافية للمتحدثين بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧).

حيث أوضحت النتائج أعلي تأثير للتدخل بإعطاء المحاضرات، وورش العمل، وحلقات النقاش حول كيفية اكتساب مهارات التحدث، وهذا يتفق مع دراسة (محمد، حنان، ٢٠١٧م) في أهمية التدخل المهني ذات التأثير الإيجابي للتدريب على التواصل في مهارات الحوار والاتصاات، والتشجيع على التعبير عن آرائهم، واستخدام نبرة الصوت، كما أوصت بضرورة الاتصال اللفظي لتنمية المهارات. هذا كله جاء متوافقاً مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة؛ بدراسة (حبيب، هاجر، ٢٠١٤م) التي أوصت بضرورة مساعدة فريق العمل على تحديد، التي يريد تحقيقها ممن وراء العمل مع المسجون وفريق العمل الأمني.

كما يتفق مع ما أكدته دراسة (الصباغ، مروة، ٢٠١٣م) بضرورة تعاون فريق العمل الأمني مع الإخصائي الاجتماعي، والعمل بإخلاق المهنة.

ويؤيد هذا دراسة (سعد الله، يسري، ٢٠١٠) بضرورة تفعيل استخدام مهارات الممارسة المهنية وخصوصاً مهارة الاتصال، ومهارة التفاوض، ومهارة العمل الفرقي، ودراسة (محمد، محمد، ٢٠١٧م) بضرورة تنمية مهارات التحدث، والاستماع، والتحقق من فاعلية العلاقة بينهم.

وعلي هذا نستطيع القول بأن العلاقة بين اعضاء فريق العمل الأمني مع السجناء، تعد خطوة على الطريق الصحيح نحو التنمية المرجوة من الوجود الحقيقي للإسان، مما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثالث.

▪ أما عن مستوى أبعاد ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كافةً:

جدول رقم (٩)

يوضح اجمالي متوسطات الدرجات حول أبعاد ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كافةً

م	الأبعاد	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	البعد الأول التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث	١.٧٦	٠.١٥	١	٢.٩٩	٠.٠٣	
٢	البعد الثاني المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي	١.٦١	٠.١٤	٣	٢.٨٢	٠.١٥	
٣	البعد الثالث التدخل مع أعضاء فريق العمل	١.٦٣	٠.١٦	٢	٢.٩١	٠.١٩	
	أبعاد ممارسة مهارة التحدث كافةً	١.٦٧	٠.١	متوسط	٢.٩١	٠.٠٨	
				مستوى مرتفع			

تكشف بيانات الجدول السابق أن:

مستوى أبعاد ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كله من وجهة نظرهم بالقياس القبلي متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول البعد الأول: التبادل، لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث زاد عنه في القياس البعدي بنسبة (٢.٩٩) يليه الترتيب الثاني البعد الثالث: التدخل مع أعضاء فريق العمل بمتوسط حسابي بلغ (١.٦٣) تقدمت عنه في القياس البعدي بنسبة (٢.٩١)، وأخيراً: البعد الثاني المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي بمتوسط حسابي بلغ (١.٦١) زاد عنه في القياس البعدي بنسبة بلغت (٢.٨٢) وهذا التقدم يدل على نجاح الدورات والمحاضرات وورش العمل التي أعطيت.

من خلال الدورات التدريبية والفرق للإخصائيين الاجتماعيين، وأعضاء فريق العمل الأمني، ظهر هذا التقدم يرجع الي ممارسة مهارة التحدث بكونها مهارة التواصل الإنساني للإخصائيين، ومحورا مهما في الحصول على المعلومات، وفهمها عند المشاركة في اتخاذ القرارات. كما يدل على أهمية ممارسة المهارات والتدريب عليها ، وضرورة إعطاء الدورات التدريبية ، وتفعيلها ، وهذا يتفق مع دراسة (سعد الله، يسري، ٢٠١٠ م) ودراسة (علوش، أميرة، ٢٠١١) بضرورة زيادة أعداد الإخصائيين الاجتماعيين وزيادة

الاهتمام بالدورات التدريبية للعاملين بقطاع السجون، ودراسة (الصعدي، أماني، ٢٠١٢م) بضرورة زيادة فاعلية أداء الإخصائيين الاجتماعيين وتزويدهم بالمهارات ، ودراسة (الصباغ، مروة، ٢٠١٣م) بضرورة تعاون فريق العمل مع للإخصائيين الاجتماعيين ، ودراسة (محمد، هاجر، ٢٠١٤م) بضرورة مساعدة فريق العمل بالادارة علي تحديد الأهداف من وراء العمل جماعات السجناء ، ودراسة (حسن، عماد، ٢٠١٤م) التي كشفت عن حاجة الإخصائي إلي مهارة التحدث لأنها من الوسائل الفعالة ضمن فريق العمل الأمني ، ودراسة (هلين ، helen n) أن التعديل في سلوك الأفراد واتجاهاتهم يتم من خلال وسائل التعبير اللفظية ، ودراسة (rober david 2016) أكد علي أهمية التأثير الإيجابي للتدريب على التواصل الاجتماعي وبخاصة المهارات التواصلية ، ودراسة (عبد الغني، محمد، ٢٠١٧م) بضرورة عقد الدورات التدريبية لفرق العمل بمؤسسة السجن وتزويدهم بالمعارف، والمهارات ، والاتجاهات الحديثة وهذا كله يؤكد صحة الفرض الرئيس الأول للدراسة .

المحور الثالث: فعالية ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني:

(١) عرض عبارات البعد الأول احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح:

جدول رقم (١٠)

يوضح دلالة الفروق بين متوسطات الدرجات حول عبارات البعد الأول احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح لدعم التفاعل الاجتماعي للإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني.

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)		القياس البعدي (ن=٣٠)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الاهتمام بطريقة الجلوس، تشعير	١.٩	٠.٤٨	٤	٣

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	المتحدث بأهمية حديثه.						
٢	أناقش الطرف الآخر فيما اختلفنا فيه.	١.٣٣	٠.٦١	٦	٢.٩٣	٢	
٣	لا تؤثر الأحداث الخارجية في حديثي مع الآخرين.	١.٩٧	٠.٤١	٢	١.١٣	٦	
٤	لا أستطيع استخدام الهاتف عند حديثي والإصغاء الي ما يقوله .	٢	٠.٢٦	١	١.٢٣	٥	
٥	من المفيد عدم النظر الي ساعة الحائط، أو اليد، لإنهاء الحديث.	١.٩	٠.٤	٣	٢.٩	٣	
٦	أجيد التحكم في الأحداث، والمناظر الفجائية حتى لا تؤثر في حسن استماعي لمتحدثي.	١.٣٣	٠.٤٨	٥	٢.٨٣	٤	
	البعد كله	١.٧٤	٠.٢	مستوى متوسط	٢.٣٤	مستوى متوسط	
					٠.١٣	٠.١٣	

أسفرت بيانات الجدول السابق أن:

مستوى البعد الأول: احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح، كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس القبلي، متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٧٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: لا أستطيع استخدام الهاتف عند حديثي، والإصغاء الي ما يقوله بمتوسط حسابي بلغ (٢)، يليه الترتيب الثاني: لا تؤثر الأحداث الخارجية في حديثي مع الآخرين بمتوسط حسابي قيمته (١.٩٧)، وأخيراً الترتيب السادس: أناقش الطرف الآخر فيما اختلفنا فيه بمتوسط حسابي مقداره (١.٣٣).

أما عن مستوى البعد الأول احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح، كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس البعدي، متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً

لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: الاهتمام بطريقة الجلوس، تشعر المتحدث بأهمية حديثه بمتوسط حسابي بلغ (٣)، يليه الترتيب الثاني: أناقش الطرف الآخر فيما اختلفنا فيه بمتوسط حسابي مقداره (٢.٩٣)، وأخيراً الترتيب السادس: لا تؤثر الأحداث الخارجية في حديثي مع الآخرين بمتوسط حسابي حصل علي (١.١٣).

حيث أوضحت النتائج أعلى تأثير للبرنامج التدريبي للعبارة الأولى: لدعم التفاعل الاجتماعي عن طريق ممارسة مهارة الإصغاء للإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني ، وهذا يدل على أن أعضاء الجماعة أقرروا بأن تطوير الحياه داخل السجن هام ، وذلك من خلال مشاركتهم ، وتفاعلهم في ممارسة مهارات الممارسة المهنية الحديثة حيث كانت ممارسة مهارة الإصغاء دعماً للتفاعل الاجتماعي وهذا يتفق مع دراسة (عبد الجليل، عزة، ١٩٩٧م) التي أشارت

الي أن أهم الأساليب العلمية المستخدمة في تدريب
الاخصائيين الاجتماعيين تمثلت في المناقشة الجماعية،
المحاضرات مما تؤكد على أهمية ما قامت به الباحثة
من محاضرات، وورش العمل ضمن البرنامج التدريبي
لفريق العمل الأمني. ودعمها في ذلك دراسة (محمد،
ممدوح، ١٩٩٩م) حيث أكدت ضرورة تدريب
الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام المهارات
المهنية التي تتناسب مع الاتجاهات الحديثة.

كما جاءت نتائج الدراسة مؤكدة لما اتفقت عليه
دراسة (توفيق، هدى، ٢٠٠٠م) أن المنظمات تحتاج
الي برامج تدريبية متخصصة تساعد على تنمية
الموارد البشرية، ودراسة (فتحي، مديحة، ٢٠٠٠م)
التي أكدت أن معدل أداء مهارات الممارسة المهنية
متوسط (مهارة الاتصال، مهارة التعامل مع فريق
العمل).

وجاءت نتائج البحث متوافقة مع ما أشارت إليه
دراسة (أمين، فاطمة، ٢٠٠٣م) الي وجود قصور
شديد في المهارات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين
ويستدعي البحث عن مهارة جديدة فكان البرنامج
التدريبي على مهارة الاصغاء مع فريق العمل الأمني.

ويتفق هذا مع دراسة (مبروك، سحر، ٢٠٠٣م) التي
أوصت بضرورة الالتزام بالمهارات المهنية غير
النمطية فكانت مهارة الاصغاء وذلك لأن العميل يحتاج
الي من يصغي إليه ويحسن الاستماع إليه بفهم واضح
ودراسة (مكاوي، عاطف، ٢٠٠٥م) بالاهتمام
بالمهارات المختلفة وعقد الدورات المتخصصة.

ودراسة (عبد الودود، مها، ٢٠١٤م) التي قررت أن
هناك معوقات للاخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل
ومنها نقص الخبرة. وعدم الحرص على حضور
الدورات.

ودراسة (دياز، ٢٠١٦م) بضرورة التدريب على
المهارات الاجتماعية والتواصلية فجاءت نتائج القياس
البعدي المرتفعة للبعد الأول احترام المتحدث للوصول
الي الفهم الصحيح الذي يدعم التفاعل الاجتماعي بين
الاخصائيين وفريق العمل الأمني يثبت صحة الفرض
الرئيسي الفرعي الأول الخاص بمهارة الاصغاء.

(٢) البعد الثاني: إشعار المتحدث بقيمة حديثه،
لتبادل الخبرات:

جدول رقم (١١)

يوضح دلالات الفروق بين المتوسطات لدرجات عبارات البعد الثاني: إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات
بين الإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني لدعم التفاعل الاجتماعي.

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أكون مبتسماً طَوَّالَ مدة الحديث، لتحقيق مهارة الإصغاء.	١.٨٧	٠.٤٣	٣	١.٨٧	١.٠١	٤
٢	تزيد مدة استماعي عن مدة حديثي.	١.٩٣	٠.٢٥	١	٢.٩	٠.٤	٢
٣	تتساوي مقدرتي في الاستماع، للحقائق، مثل الأفكار.	١.٩٣	٠.٣٧	٢	٣	٠	١
٤	أشعر محدثي بأني متابع حديثه جيداً، من خلال إشارة حركية أو صوتية.	١.٨٧	٠.٤٣	٣	٣	٠	١

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٥	لا تشغل بأي شيء حال حديثي حتى ترتيب مكتبي، للوصول الي الإصغاء الفعال.	١.٧٣	٠.٤٥	٤	٣	١	
٦	أكتب بعض النقاط حال حديثي، لترتيب الأفكار، وتسلسلها.	١.٦	٠.٦٢	٥	٢.٨	٣	
	البعد كله	١.٨٢	٠.١٣	متوسط	٢.٧٦	مستوى مرتفع	

يتضح من نتائج الجدول سالف الذكر أن:

مستوى البعد الثاني إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس القبلي متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: تزيد مدة استماعي عن مدة حديثي، بمتوسط حسابي بلغ (١.٩٣)، وبانحراف معياري مقداره (٠.٢٥)، يليه الترتيب الثاني تتساوي مقدرتي في الاستماع للحقائق، مثل: الأفكار، بمتوسط حسابي قيمته (١.٩٣)، وبانحراف معياري بلغ (٠.٣٧)، وأخيراً الترتيب الخامس: أكتب بعض النقاط حال حديثي، لترتيب الأفكار، وتسلسلها بمتوسط حسابي بلغ (١.٦).

أما عن مستوى البعد الثاني إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات، كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس البعدي، مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: تتساوي مقدرتي في الاستماع للحقائق، مثل: الأفكار، وأشعر محدثي بأني متابع حديثه جيداً، من خلال إشارة حركية، أو صوتية، ولا أشغل بأي شيء حال حديثي حتى ترتيب مكتبي، للوصول الي الإصغاء الفعال بمتوسط حسابي بلغ (٣)، يليه، الترتيب الثاني: تزيد مدة استماعي عن مدة حديثي بمتوسط حسابي مقداره (٢.٩)، وأخيراً:

الرابع: أكون مبتسماً طوال مدة الحديث، لتحقيق مهارة الإصغاء بمتوسط حسابي يساوي (١.٨٧). وبالتحليل لما أسفرت عنه نتائج الدراسة التي زادت في القياس البعدي للبعد الثاني إشعار المتحدث بقيمة حديثه لتبادل الخبرات بين الإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني، مما يؤكد على نتائج دراسة (عرفات، إيمان، ٢٠١٧م) بضرورة عقد دورات تدريبية للتدريب على العمل الفريقي، كما اتفق ذلك مع نتائج دراسة (ataeifar, Robaben, 2016) الذي أكد على أهمية التأثير الإيجابي للتدريب على التواصل الاجتماعي، والمهارات التواصلية التي تمثلت في هذه الدراسة بمهارة الإصغاء، وجاءت نتائج الفروق بين المتوسطات لصالح القياس البعدي تؤكد ما أثبتته دراسة (العقيل، بسمة، ٢٠١٧م) أن مهارات الإخصائي الاجتماعي تحتاج الي تطوير مستمر حتى تستطيع مواكبة الجديد، فجاءت الدراسة متمثلة في ممارسة مهارة الإصغاء.

كما نادت دراسة (حسين، عبد العزيز، ٢٠١٧م) بضرورة تطوير برامج تأهيل نزلاء السجون، وفق أسس علمية، لتصبح قادرة على اعدادهم وتأهيلهم وممارسة مهارات طريقة العمل مع الجماعات فكانت مهارة الإصغاء.

وخلصت نتائج دراسة (الطيب، منال، ٢٠١٨م) أن هناك متطلبات ضرورية يحتاج إليها الإخصائيين هي

التعاون مع فريق العمل، لتحقيق الشراكة الفاعلة بين الإخصائيين والعاملين بمنظمات المجتمع المدني، كما تتفق مع ما نهبت إليه دراسة (عبد الرحيم، أماني، ٢٠١٨م) بضرورة زيادة أعداد الإخصائيين الاجتماعيين للعمل بالسجن وتنظيم الدورات التدريبية لأعضاء فريق العمل الأمني. ودراسة (علي، علي، ٢٠١٩م) ضرورة تنمية مهارات التواصل الشفوي لتنمية مهاراتهم التواصلية

التفاعلية في اللغة، وأن يحرروا أنفسهم من الطرق التقليدية فجاءت مهارة الإصغاء وتطبيقها في هذه الدراسة لأنها مهارات يحتاج إليها الإخصائي وفريق العمل الأمني. وبهذا يتحقق صحة الفرض الفرعي الثاني للبعد الثاني.

(٣) البعد الثالث: إدراك الوظيفة الاتصالية:

جدول رقم (١٢)

يوضح دلالات الفروق بين المتوسطات لدرجات عبارات البعد الثالث إدراك الوظيفة الاتصالية بين الإخصائيين الاجتماعيين مع فريق العمل الأمني

م	العبارات	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	لا أهتم بمضايح الوقت عند الإصغاء لمتحدثي.	١.٩٣	٠.٢٥	١	١.٤	٠.٨١	
٢	من الضروري تفهم الجوانب المختلفة لشخصية المتحدث عند الإصغاء إليه.	١.٩	٠.٣١	٢	٢.٦	٠.٨١	
٣	تحديد نقاط الموضوع، التي أتحدث فيها، لا تؤثر في الإصغاء.	١.٧	٠.٤٧	٤	١.٦	٠.٨٩	
٤	أهتم بتعبيرات المتحدث غير اللفظية عند الإصغاء إليه.	١.٢٧	٠.٤٥	٦	٢.٨	٠.٦١	
٥	من المفيد تحديد نقاط الحديث قبل البدء فيه، والموضوعات التي تحتاج الي استكمال الحديث.	١.٣٧	٠.٥٦	٥	٣	٠	
٦	الاهتمام بتعبيرات الوجه من المظاهر الدالة على الاهتمام بالحديث.	١.٨٣	٠.٤٦	٣	٣	٠	
	البعد كله	١.٦٧	٠.١٣	مستوى منخفض	٢.٤	٠.١٣	
				مستوى مرتفع			

متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: لا أهتم بمضايح الوقت عند الإصغاء

يوضح الجدول السابق أن: مستوى البعد الثالث إدراك الوظيفة الاتصالية، كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس القبلي

الي متحدثي بمتوسط حسابي بلغ (١.٩٣)، يليه،
الترتيب الثاني: من الضروري تفهم الجوانب المختلفة
لشخصية المتحدث عند الإصغاء إليه بمتوسط حسابي
مقداره (١.٩)، وأخيراً: الترتيب السادس: أهتم
بتعبيرات المتحدث غير اللفظية عند الإصغاء إليه
بمتوسط حسابي يساوي (١.٢٧).

أما عن مستوى البعد الثالث إدراك الوظيفة الاتصالية،
كما يحدده أعضاء فريق العمل الأمني بالقياس البعدي
مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤)،
ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:
الترتيب الأول: من المفيد تحديد نقاط الحديث قبل
البدء فيه، والموضوعات، التي تحتاج الي استكمال
الحديث، والاهتمام بتعبيرات الوجه من المظاهر، الدالة
على الاهتمام بالحديث بمتوسط حسابي بلغ (٣)، يليه
الترتيب الثاني: أهتم بتعبيرات المتحدث غير اللفظية
عند الإصغاء له بمتوسط حسابي مقداره (٢.٨)،
وأخيراً: الترتيب الخامس: لا أهتم بمضايح الوقت عند
الإصغاء الي متحدثي، بمتوسط حسابي يقدر (١.٤).

وهذا يدل على التقدم في البرنامج التدريبي الذي قامت
به الباحثة من المحاضرات، وورش العمل للإخصائيين
وفريق العمل الأمني، حيث أدى إدراك الوظيفة
الاتصالية بينهم الي فهم الجوانب المختلفة لشخصية
المتحدث، وكان من المفيد تحديد نقاط الحديث قبل
البدء فيه، والاهتمام بتغييرات الوجه لأنها من
المظاهر الدالة على الاهتمام بالحديث، والإصغاء
للمتحدث.

وهذا يتفق مع ما أوصت به دراسة (بشير، أحمد،
٢٠٠١م) بضرورة الاهتمام بالبرامج التدريبية

للقائدات العاملين بالمنظمات لإكسابهم المعارف،
والخبرات والمهارات، فكانت إدراك العلاقة الاتصالية
لمهارة الإصغاء.

ودراسة (أمين، فاطمة، ٢٠٠٣م) التي أشارت الي
ضرورة وجود تصور واضح يساعد الإخصائي على
اختيار أهم المهارات المهنية، وكيفية تطبيقها على
الواقع فكانت اختيار مهارة الإصغاء.

ويتفق مع دراسة (مكاوي، عاطف، ٢٠٠٥م)
بضرورة الاهتمام بالمهارات المختلفة، والتدريب
عليها تطبيقياً وعلمياً، وضرورة عقد دورات تدريبية
متخصصة فكانت هذه الدراسة حيث استخدمت الباحثة
مهارة الإصغاء للإخصائيين وفريق العمل الأمني.
ودراسة (العتيبي، نوف، ٢٠٠٨م) التي أثبتت أن
مهارات الاتصال تحتاج الي مزيد من التفعيل في
التطبيق والاستخدام وهذا من خلال التدريب المستمر
للإخصائيين مع فريق العمل الأمني.

وكان من الصعوبات أبرزها عدم وجود دورات تدريبية
مستمرة لتطوير مهارات الإخصائيين الممارسين
لطريقة العمل مع الجماعات، وضعف التعاون بين
الإخصائي وبقية أعضاء فريق العمل في مجال
السجون وهذا التقدم في نتائج الدراسة أدى الي
الوصول الي كفاءة التفاعل الاجتماعي بين فريق
العمل، والإصلاح والتنمية داخل السجن، مما يؤكد
صحة الفرض الفرعي الثالث.

▪ مستوى أبعاد ممارسة مهارة الإصغاء في
طريقة العمل مع الجماعات لدعم التفاعل
الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كله:

جدول رقم (١٣)

يوضح إجمالي متوسطات الدرجات حول أبعاد ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كله

م	الأبعاد	القياس القبلي (ن=٣٠)			القياس البعدي (ن=٣٠)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	احترام المتحدث للوصول الي الفهم الصحيح.	١.٧٤	٠.٢	٢	٢.٣٤	٠.١٣	٣
٢	إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات.	١.٨٢	٠.١٣	١	٢.٧٦	٠.١٧	١
٣	إدراك الوظيفة الاتصالية.	١.٦٧	٠.١٣	٣	٢.٤	٠.١٣	٢
	أبعاد مهارة الإصغاء كافة	١.٧٤	٠.١١	مستوى متوسط	٢.٥	٠.٠٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى أبعاد ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كله من وجهة نظرهم بالقياس القبلي، متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٧٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: بعد إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات بمتوسط حسابي بلغ (١.٨٢)، يليه، الترتيب الثاني: بعد احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح بمتوسط حسابي مقداره (١.٧٤)، وأخيراً: الترتيب الثالث: بعد إدراك الوظيفة الاتصالية بمتوسط حسابي بلغ (١.٦٧).

أما عن مستوى أبعاد ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كله من وجهة نظرهم بالقياس البعدي، مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول: بعد إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧٦)، يليه الترتيب الثاني: بعد إدراك الوظيفة الاتصالية بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤)، وأخيراً: الترتيب الثالث، بعد:

احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح بمتوسط حسابي يساوي (٢.٣٤).

ومن خلال مراجعة بيانات الجدول السابق أوضحت النتائج التقدم في القياس البعدي للمتوسطات والانحراف المعياري وهذا التقدم يرجع الي ممارسة مهارة الإصغاء بكونها مهارة تواصلية يعتمد عليها الإخصائي الاجتماعي وأعضاء الفريق الأمني، لأبعادها الثلاثة.

وهذا ما دعت اليه دراسة (علي، علي، ٢٠١٩م) بضرورة تنمية مهارة التواصل الشفهي ومهارات التواصل باللغة، والإصغاء لمحدثهم، ودراسة (مبروك، سحر، ٢٠١٧م) بضرورة الالتزام بالمهارات غير النمطية.

ودراسة (العقيل، بسمة، ٢٠١٧م) أن مهارات الإخصائي تحتاج الي تطوير مستمر.

فاحترام المتحدث، وإشعاره بقيمته، وإدراك العلاقة الإتصالية، يمثلوا أبعاد مهارة الإصغاء، فالإصغاء هو اتصال انساني مقصود، لتحقيق الفهم الصحيح بين المتحدث، والمصغي اليه، وشعار المتحدث بقيمة حديثه لتبادل الخبرات، والوصول الي التفسير والفهم

الواضح للكلمات والخبرات. وبهذا يتحقق صحة
الفرض الرئيس الثاني.

المحور الرابع: اختبار فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الرئيس الأول للدراسة: " توجد
فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات

درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج
التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة التحدث في
طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل
الاجتماعي مع فريق العمل الأمني لصالح
القياس البعدي "

جدول رقم (١٤)

دلالة الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة التحدث في
طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني وذلك باستخدام اختبار T. Test لعينتين
مرتبطتين

م	الأبعاد	القياسات	العدد(ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
١	التبادل لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث.	القبلي	٣٠	١.٧٦	٠.١٥	٢٩	-	**
		البعدي	٣٠	٢.٩٩	٠.٠٣			
٢	المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي.	القبلي	٣٠	١.٦١	٠.١٤	٢٩	-	**
		البعدي	٣٠	٢.٨٢	٠.١٥			
٣	التدخل مع أعضاء فريق العمل.	القبلي	٣٠	١.٦٣	٠.١٦	٢٩	-	**
		البعدي	٣٠	٢.٩١	٠.١٩			
*	أبعاد مهارة التحدث كلها.	القبلي	٣٠	١.٦٧	٠.١	٢٩	-	**
		البعدي	٣٠	٢.٩١	٠.٠٨			

* معنوية عند (٠.٠٥)

** معنوية عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:
توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية
(٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي،
والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة البعد الأول التبادل،
لتحقيق التفاعل بين أطراف الحديث لصالح القياس
البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة مهارة التحدث
في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل
الاجتماعي مع فريق العمل الأمني. مما يجعلنا نقبل
الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيس الأول للدراسة،
والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين
متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج

التدريبي بالنسبة لبعد التبادل، لتحقيق التفاعل بين
أطراف الحديث لصالح القياس البعدي ".
توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية
(٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي،
والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة البعد الثاني
المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي
لصالح القياس البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة
مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم
التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني. مما يجعلنا
نقبل الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيس الأول

لدراسة، والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لبعدها المواجهة للعلاقة المباشرة في الموقف التفاعلي لصالح القياس البعدي ".
توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة للبعدها الثالث التدخل مع أعضاء فريق العمل لصالح القياس البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي. مما يجعلنا، نقبل الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيس الأول للدراسة، والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لبعدها التدخل مع أعضاء فريق العمل لصالح القياس البعدي ". توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة

لأبعاد ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي كله لصالح القياس البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي. مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس الأول للدراسة، والذي مؤداه توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة التحدث في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي لصالح القياس البعدي".

(٢) اختبار الفرض الرئيس الثاني للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي لصالح القياس البعدي ":

جدول رقم (١٥)

دلالة الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمبي، وذلك باستخدام اختبار T. Test لعينتين مرتبطتين

م	الأبعاد	القياسات	العدد(ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
١	احترام المتحدث للوصول الي الفهم الصحيح.	القبلي	٣٠	١.٧٤	٠.٢	٢٩	-	**
		البعدي	٣٠	٢.٣٤	٠.١٣			
٢	إشعار المتحدث بقيمة حديثه لتبادل الخبرات.	القبلي	٣٠	١.٨٢	٠.١٣	٢٩	-	**
		البعدي	٣٠	٢.٧٦	٠.١٧			
٣	إدراك الوظيفة الاتصالية.	القبلي	٣٠	١.٦٧	٠.١٣	٢٩	-	**
		البعدي	٣٠	٢.٤	٠.١٣			
**	أبعاد مهارة الإصغاء كلها.	القبلي	٣٠	١.٧٤	٠.١١	٢٩	-	**

م	الأبعاد	القياسات	العدد(ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
		البعدي	٣٠	٢.٥	٠.٠٧		٣٤.٦١٤	

* معنوية عند (٠.٠٥)

** معنوية عند (٠.٠١)

توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة البعد الثالث إدراك الوظيفة الاتصالية لصالح القياس البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني، مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للفرض الرئيس الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لبعد إدراك الوظيفة الاتصالية لصالح القياس البعدي ".
توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لأبعاد ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني كله لصالح القياس البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني، مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس الثاني للدراسة، والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني لصالح القياس البعدي ".

يوضح الجدول السابق أن:
توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة البعد الأول احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح لصالح القياس البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني، مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيس الثاني للدراسة، والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لبعد احترام المتحدث، للوصول الي الفهم الصحيح لصالح القياس البعدي ".
توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة البعد الثاني إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات لصالح القياس البعدي، مما يشير الي فعالية ممارسة مهارة الإصغاء في طريقة العمل مع الجماعات، لدعم التفاعل الاجتماعي مع فريق العمل الأمني، مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيس الثاني للدراسة، والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي، والبعدي للبرنامج التدريبي بالنسبة لبعد إشعار المتحدث بقيمة حديثه، لتبادل الخبرات لصالح القياس البعدي ".

المراجع

١. United Nations 2018: Transforming our world: The 2030 sustainable Development, Resolution of the United Nations General Assembly.
٢. عبد الهادي، محمد، ٢٠٠٤م: الخدمة الاجتماعية، دار العلوم للطباعة والنشر، بيروت.
٣. العتيبي، نوف محمد، ٢٠٠٨م: دور خدمة الجماعة في تحقيق التكيف الاجتماعي لأسر السجناء، بحث منشور، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون، للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، م ٤، ص ١٦٢٨.
٤. Rex A. skidmore 2000: Introduction to social work, Boston: Allyn on Bacom, p.13.
٥. درويش، أماني البيومي، ٢٠٠٨م: استخدام البرنامج في خدمة الجماعة وتنمية الأداء الاجتماعي للأمنيين، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، م ٣، ص ١٠٨٠.
٦. عطية، السيد عبدالحميد، ٢٠١٢م: النظرية والممارسة في خدمة الجماعة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص ٥٤.
٧. سليمان، عدلي، ١٩٩٩م: الأسس ومجالات العمل مع الجماعات، مكتبة عين شمس، القاهرة، ص ١٩.
٨. عثمان، عصام، ٢٠١٨م: دراسات سيكولوجية لتنمية القدرات البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص ٢٠.
٩. منقريوس، نصيف، و خليل، هيام، ٢٠١٦م: عمليات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في إطار نظام الجودة الشاملة،
- المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص ١٦.
١٠. خليفة، محمد البدوي الصافي، ٢٠١١م: المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص ٨٠.
١١. Ronald Feigner 2012: Design program and Effect on the Behavior group members, Journal of social work, volume 31, N 6,
١٢. عفيفي، عبدالخالق، ٢٠١٠م: رؤية منهجية لتعليم وممارسة المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية، ورقة عمل، المؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرون، للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، م ١٠، ص ٥٢٦٥.
١٣. دسوقي، ممدوح، ١٩٩٩م: دراسة المهارات خدمة الفرد الجماعية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي في ضوء اتجاهات الممارسة الحديثة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد السادس.
١٤. حبيب، جمال، ١٩٩٧م: العلاقة بين تطبيق برنامج للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص ١٤٩.
١٥. سليمان، هدي توفيق محمد، ٢٠٠٠م: تفعيل دور المنظومات الأهلية في ظل العولمة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص ٢٦٣.

الجناية للمسجلين الخطرين ، المركز
القومي للبحوث الاجتماعية والجناية ،
بحوث الجريمة والسياسة الجنائية ، الجزء
الأول ، القاهرة ، ص ٢٧ .

٢٤. عبد الله، عزة عبدالجليل عبدالعزيز،
٢٠٠٥م: استخدام أساليب الاتصال في
طريقة خدمة الجماعة لتنمية المهارات
المهنية لدي المتطوعين للعمل مع الجماعات
، المؤتمر العلمي الثامن عشر ، كلية الخدمة
الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد الخامس
، ص ٢٣٣٣ .

٢٥. مكاي، عاطف: الجدارات الإدارية وتخطيط
خدمات الرعاية الاجتماعية ، المؤتمر العلمي
الثامن عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ،
جامعة حلوان ، المجلد الخامس ، ص
٢٤٣٠ .

٢٦. الجوهري، عبدالهادي، ٢٠٠٠م: المنظور
التنموي في الخدمة الاجتماعية ، مكتبة
نهضة الشرق ، القاهرة ، ط ٢، ص ١٤ .

٢٧. العتيبي، نوف، ٢٠٠٨م: دور خدمة الجماعة
في تحقيق التكيف الاجتماعي لأسر السجناء
، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الدولي
الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية ، كلية
الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، م ٤ ،
ص ١٦٧٥ .

٢٨. Dawes,j. (2009):Ageing
Prisoners:Lssues for social work
Australin social
work,62(2),pp.258-271.

٢٩. سعد الله، يسري، ٢٠١٠م: عائد استخدام
مهارات الممارسة المهنية لطريقة تنظيم
المجتمع في مجال رعاية الشباب، بحث
منشور ، مجلة دراسات في الخدمة
الاجتماعية و العلوم الانسانية ، كلية الخدمة

١٦. فتحي، مديحة، ٢٠٠٠م: مهارات الممارسة
المهنية لطريقة تنظيم المجتمع في مجال
الإعاقة الذهنية ، بحث منشور، المؤتمر
العلمي الثالث عشر ، كلية الخدمة
الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ابريل.

١٧. صادق، تومادر، ٢٠٠٠م: المهارات المهنية
للاخصائي الاجتماعي المنظم في أجهزة
رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان ، بحث
منشور ، المؤتمر العلمي الحادي عشر ،
كلية الخدمة الاجتماعية ، الفيوم.

١٨. بشير، أحمد يوسف محمد، ٢٠٠١م: القطاع
التطوعي واسهاماته في تحقيق أهداف
التخطيط الاجتماعي بالمحليات ، المؤتمر
العلمي الرابع عشر ، المجلد الثاني ، كلية
الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

١٩. عبدالباقي، صلاح الدين، ٢٠٠٠م: السلوك
الإنساني في المنظمات ، الدار الجامعية ،
الإسكندرية ، ص ١٦٥ .

٢٠. أحمد، فاطمة، ٢٠٠٣م: مهارات الممارسة
المهنية في خدمة الفرد مع الأطفال
التوحيدين ، بحث منشور ، مجلة دراسات
في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ،
كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ،
العدد الخامس عشر ، الجزء الأول ، أكتوبر.

٢١. محمد، كرم، ١٩٨٩م: لعب الأدوار كأحد
أساليب التغيير التي يجب إضافتها إلي برامج
خدمة الجماعة ، مكتبة النهضة العربية ،
القاهرة.

٢٢. مبروك، سحر، ٢٠٠٣م: المهارات المهنية
للاخصائي الاجتماعي في اكتشاف ورعاية
الموهوبين ، المؤتمر العلمي السادس عشر
، المجلد الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ،
جامعة حلوان.

٢٣. المجذوب، أحمد و أبو شهبه، فادية و
عبدالغني، ماجدة، ٢٠١٢م: المعاملة

- الاجتماعية ، جامعة حلوان، العدد التاسع
والعشرين ، الجزء الخامس.
٣٠. عبد الحليم، هدي أحمد كمال، ٢٠٠٨م:
المهارات والخبرات المكتسبة من الرحلة
كإحدى وسائل التعبير في برنامج خدمة
الجماعة، بحث منشور ، المؤتمر العلمي
الدولي الحادي والعشرون للخدمة
الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد الرابع ،
ص ١٨٩٨. (بتصرف)
٣١. علوش، أميرة، ٢٠١١م: تصور مقترح
للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لمواجهة
معوقات دمج المفرج عنهم من المسجونين
بالمجتمع ، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة
الاجتماعية ، جامعة حلوان.
٣٢. الصعيدي، أماني عبدالمطلب إبراهيم،
٢٠١٢م: اسهامات جمعيات رعاية
المسجونين في وقاية اسر المسجونين من
الانحراف ، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة
الاجتماعية ، جامعة حلوان.
٣٣. نجم، ضياء الدين إبراهيم، ٢٠٠٠م:
الجماعات الاجتماعية مداخل نظرية ومواقف
تطبيقية ، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية،
ص ٧ .
٣٤. الصباغ، مروة، ٢٠١٣م: تصور مقترح
لتفعيل دور أخصائي الجماعة في برامج دمج
جماعات المعاقين ذهنيا بالمدارس الإبتدائية
، ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية ،
جامعة حلوان، ص ١٣٨.
٣٥. محمد، هاجر السيد حبيب، ٢٠١٤م: تقويم
دور الإخصائي الاجتماعي مع جماعات
المفرج عنهم لوقايتهم من العودة إلي جريمة
، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية
، جامعة حلوان.
٣٦. حسن، عماد ثروت شرقاوي، ٢٠١٤م:
تقويم أساليب توجيه التفاعل في الممارسة

- المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ، بحث
منشور ، مجلة دراسات في الخدمة
الاجتماعية و العلوم الانسانية ، جامعة
حلوان ، العدد السادس والثلاثون ، مجلد
٥ ، ابريل.
٣٧. عاصي، حمدي السيد علي علي، ٢٠١٤م:
برنامج تدريبي في خدمة الجماعة لتنمية
مهارات الحوار السياسي للشباب ، رسالة
دكتوراة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان، ص ١٤٤.
٣٨. منقريوس، نصيف، ٢٠١٢م: أساسيات
وديناميات التدخل المهني في العمل مع
الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ،
الإسكندرية ، ص ١٥٨.
٣٩. عبدالعظيم، مها، ٢٠١٤م: تصور مقترح من
منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية
المقدمة للغارمات وأسرهن ، رسالة
ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان.
٤٠. عبدالعال، سلامة منصور محمد، ٢٠١٥م:
فعالية البرامج التدريبية في تحقيق التنمية
المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب
المراقبة الاجتماعية ، بحث منشور ، مجلة
دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم
الانسانية ، العدد الثامن والثلاثون ، الجزء
السابع ، ابريل، ص ١٣٦٦.
٤١. حسن، نزار، ٢٠١٥م: سجون بلاد ما بين
النهرين وسورية القديمة ، بحث منشور ،
مجلة الحقوق ، مجلس النشر العلمي ،
جامعة الكويت ، العدد ١ ، رقم ٣٩ ، ص
٦٨٥.
٤٢. M.J.B.،Diaz. (2016): ، Giron V.V.
Mental health in prisoners. Pre-
post analysis of psychosocial
intervention with control group

٤٨. Robabeh ; Amiri ،Ataeifar ،
،Sholeh (2016) ; Ali Nada
Investigating The ،Mohammed
Relationship between Effective
communication of spouse and
er national Education ،father
studies .
٤٩. David M ; Russell ،Keating .
،Jessica (2013) ; cornacchione
Sandi w.،Jennifer ; Smith
Family communication patterns .
and difficult family
Journalist of ،conversations
Applied communication
p.160.،Research vol.41.(2)
٥٠. عبد الغني، محمد، ٢٠١٧م: فاعلية برنامج
التدخل المهني من منظور الممارسة العامة
للخدمة الاجتماعية للتعامل مع مشكلات
المسنين المسجونين ، رسالة دكتوراه ، كلية
الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
٥١. محمد، محمد عبد الحارس عبدالعال،
٢٠١٧م: تصميم مواقف درامية لتنمية
مهارات الاستماع والتحدث لدي دراسي اللغة
العربية الناطقين بغيرها في ضوء احتياجاتهم
، قسم مناهج وطرق تدريس ، كلية التربية ،
جامعة حلوان ، ماجستير .
٥٢. حسين، عبدالعزيز، ٢٠١٧م: اتجاهات
المجتمع السعودي نحو السجناء المفرج
عنهم ، دراسة ميدانية ، بحث منشور ،
مجلة البحوث الأمنية ، مركز الدراسات
والبحوث بكلية الملك فهد الأمنية ، السعودية
، مجلد ٢٦ ، العدد ٦٧ .
٥٣. جلاله، أيمن أحمد حسن، ٢٠١٨م: فاعلية
برنامج تدريبي في إطار الممارسة العامة
للخدمة الاجتماعية لبناء قدرات الإخصائيين

- of comparison (salud mental
enreclsos. Un analisis pre-post
intervention psicosocial con
grupo de comparacion) Anales
pp.374.، 32 (2).de psicologia
(2016) ،Beijersbergen.٤٣
van der ،A.J.E،Dirkzwager،K.A.
P.A ، Nieuwbeerta،P.H.،laan
Social Building? Prison
Architecture and staff-prisoner
Relationships crime and
pp.843-، 26 (7).Delinquency
874.Cited 8 times.
٤٤. شرابي، نبيلة فؤاد محمد، ٢٠١٦م: الوصمة
الاجتماعية التي تواجه المسجونين المفرج
عنهم ، وأدوار الممارس العام في التخفيف
من حدتها ، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة
الاجتماعية ، جامعة حلوان .
٤٥. عرفات، إيمان علي محمد، ٢٠١٧م: تقويم
دور الأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل
الجماعي لتخفيف حده الضغوط الأسرية لدي
امهات الأطفال المعاقين ذهنيا من منظور
خدمة الجماعة ، رسالة ماجستير ، كلية
الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ص
١٦٣ .
٤٦. العقيل، بسمة، ٢٠١٧: تطور مهارات
الأخصائي الاجتماعي ، بحث منشور ، مجلة
دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم
الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان ، العدد ٤٢ ، الجزء ١ ، ص ٩٥ .
٤٧. محمد، حنان عشري عبدالحفيظ، ٢٠١٧م:
ممارسة برنامج تدخل مهني في خدمة
الجماعة لتنمية مهارات التواصل لدي أمهات
أطفال الروضة ، بحث منشور ، المؤتمر
الثلاثون ، العدد ٤٢ ، ج ٢٠ .

العربية لدي تلاميذ المرحلة الابتدائية ،
رسالة ماجستير ، قسم مناهج وطرق
تدريس ، كلية التربية ، جامعة حلوان ، ص
٣.

٦٠. الصباح، أمثال الأحمد الجابر، ٢٠٠٤م:

تقويم فعالية العمل الجماعي ، مجلس النشر
العلمي ، جامعة الكويت، ص ٧١.

٦١. ببيترز، توم (ترجمة محمد الحديدي)،

١٩٩٨م: ثورة في عالم الإدارة - كيف

تتغلب إداريا علي الفوضى ، الجزء الأول ،

الدار الدولية للنشر والتوزيع ، القاهرة، ص

٣٢٤.

٦٢. مجمع اللغة العربية ، المعجم الوسيط ، مادة

(فعل) ٧٢١/١.

٦٣. السكري، أحمد، ٢٠٠٠م: قاموس الخدمة

الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، دار

المعرفة الجامعية ، الاسكندرية، ص ٢٧٤.

٦٤. عمر، ماهر، ٢٠٠٥م: سيكولوجية العلاقات

الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ،

الإسكندرية ، ط ٢، ص ١٤١.

٦٥. فهمي، محمد ، و عطية السيد، ٢٠٠٣م:

عمليات طريقة العمل مع الجماعات ، المكتب

الجامعي الحديث ، الإسكندرية، ص ٢٥٧.

٦٦. عبدالفتاح، محمود محمد منير، ٢٠١٠م:

استخدام وسائل التعبير في العمل مع

جماعات مرضي الفصام لتنمية مهاراتهم في

التفاعل الاجتماعي ، بحث منشور ، مجلة

دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم

الانسانية ، العدد التاسع والعشرين ، أكتوبر

، الجزء الخامس ، ص ٢٥٨٥.

٦٧. علي، ماهر، ٢٠٠٤م: مداخل الممارسة

العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع

المشكلات والظواهر الاجتماعية ، ورقة عمل

، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ،

الاجتماعيين العاملين بالمنظمات غير الربحية

، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة

الاجتماعية و العلوم الانسانية ، كلية الخدمة

الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٤٤ ،

١ ج ، ابريل ، ص ٩٥.

٥٤. الطيب منال حمدي محمد، ٢٠١٨م: متطلبات

إعداد خريجي الخدمة الاجتماعية لسوق

العمل دراسة مطبقة علي اعضاء مجالس

إدارات نقابات المهن الاجتماعية ، بحث

منشور ، مجلة دراسات في الخدمة

الاجتماعية و العلوم الانسانية ، كلية الخدمة

الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٤٤ ،

٧ ج، ابريل ، ص ٦٧.

٥٥. محفوظ، ماجدي، ٢٠٠٤م: طريقة خدمة

الجماعة (الأسس - التكنيكات - المواقف)

، مكتبة الرشد ، الرياض، ص ٥١.

٥٦. أعضاء هيئة التدريس بقسم خدمة الجماعة،

٢٠٠٠م: طريقة خدمة الجماعة بين النظرية

والتطبيق ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة

حلوان ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي،

ص ١٧.

٥٧. عبدالرحيم، أماني، ٢٠١٨م: تقييم أدوار

الاخصائي الاجتماعي ك ممارس عام للتحديد

من حدة مشكلات العلاقات الاجتماعية التي

تواجه السجينات ، ماجستير ، كلية الخدمة

الاجتماعية ، جامعة حلوان.

٥٨. علي، علي رمضان فاضل، ٢٠١٩م: أثر

نموذج تدريسي للفصل المقلوب في ضوء

النظرية البنائية لتنمية مهارات الاستماع

والتحدث باللغة الإنجليزية لدي تلاميذ الصف

السادس الابتدائي ، ومناهج وطرق التدريس

، دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة حلوان.

٥٩. محمد، شيريهان، ٢٠٢٠م: برنامج إثرائي

علي مواقف تفاوضية من القرآن والسنة

لتنمية مهارتي التحدث والتفاوض في اللغة

- New ،small Group Behavior
، Mc Graw Hill book،york
p. 12،Company
- ٧٧.١ - منقريوس، نصيف، ٢٠١٢م: أساسيات
وديناميات التدخل المهني في العمل مع
الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ،
الإسكندرية ، ص٩.
٧٨. المعجم الوسيط ٢٠٠٥م: مجمع اللغة العربية
، ط٣ ، الجزء ٢ ، ص٩٢٥.
٧٩. ابن منظور، محمد، ٢٠٠٣م: لسان العرب ،
ج ٢ ، دار المعارف ، القاهرة ، ص.ص
٤٢٨٦-٤٢٨٧.
٨٠. ابن سيده: المَعْكَم ، معهد المخطوطات
العربية ، المنظمة العربية للتربية والثقافة
والعلوم ، القاهرة ، ط٢ ، (مادة مهر).
٨١. G. Corey 1999، theory and
practice of counseling and
psychotherapy ، Brooks cole
publishing company ، new york .
٨٢. Armando Morales and badford
w.sheahor: social work ، 1997
، Aprofession of Mony faces
P.P 114-، U.S.A، Inc،Baston
115.
٨٣. قاسم، محمد، ٢٠٠٥م: التدريب علي
مهارات العمل الاجتماعي ((معارف وخبرات
تطبيقية)) ، مركز نشر وتوزيع الكتاب
الجامعي ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان ، ، ص١٠.
٨٤. Parry cournoyer 2000: The
third edition ،social work skills
، learning،(prok kscolp Thomson
p. 2.
٨٥. Martin luarae & Nyberg
tracia2005: political skills at

- المؤتمر العلمي الدولي الثالث عشر للخدمة
الاجتماعية.
٦٨. كامل، فرج، ٢٠٠٥م: تأثير وسائل الاتصال
(الأسس النفسية والاجتماعية) ، دار الفكر
العربي ، القاهرة، ط٢ ، ص١٠٦.
٦٩. السنهوري، أحمد، ٢٠٠٠م: مداخل
ونظريات ونماذج الممارسة المعاصرة
للخدمة الاجتماعية ، دار النهضة العربية ،
القاهرة، ط٣ ، ص٥١٣.
٧٠. الصدقي، سلوي و بدوي، هناء، ١٩٩٩م:
أبعاد العملية الاتصالية (رؤية نظرية وعملية
وواقعية) ، المكتب الجامعي الحديث ،
الإسكندرية، ص٩.
٧١. Virginia myers and others1999:
National ،Dynamic of speech
Lincoln ،textbook company
p.153. ، U.S.A، Illinois ،wood
٧٢. العمري، أبو النجا، ١٩٩٨: الأتصال في
الخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية،
ص٢١.
٧٣. محمد، مصطفى، ٢٠٠١م: الأتصال
والوسائل التعليمية ، مركز نشر الكتاب ،
القاهرة ، ط١ ، ص٢٩.
٧٤. Glorai. Galnes and others2000:
،communicating in groups
، 4th ed،applications and skills
N.Y،san Francisco st. louis
p.203.،
٧٥. Robert Vinter1965: social Group
، ed، In H.L. Lurie،Work
،encyclopedia of social work
National Association ،New York
P.1256.،of Social warkers
٧٦. Marvin Eshaw1981: Group
The psychology of ،Dynamics

وشمال أفريقيا، قسم الأعلام والاتصال،
ص ٦٣.

٩٣. بركات، وجدي محمد أحمد، ٢٠٠٣م:
المهارات التنظيمية للعاملين بالمراكز
الاجتماعية لتحقيق التنمية البشرية، المؤتمر
العلمي السادس عشر، المجلد الثالث، كلية
الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،
ص ٥٦٤.

٩٤. أحمد، نبيل، ٢٠٠٤م: الممارسة المهنية في
خدمة الجماعة، مكتبة زهران الشرق،
القاهرة، ص ١١١.

٩٥. سعد الله، يسري، ٢٠١٠م: عائد استخدام
مهارات الممارسة المهنية لطريقة تنظيم
المجتمع في مجال رعاية الشباب، مجلة
دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم
الإنسانية، العدد التاسع والعشرون، الجزء
الخامس، ص ٢٢٦٣.

٩٦. أحمد، محمد، ٢٠٠٢م: العمل مع الجماعات
في محيط الخدمة الاجتماعية، مركز نشر
وتوزيع الكتاب، كلية الخدمة الاجتماعية،
جامعة حلوان، ص ٢١٦.

٩٧. منقريوس، نصيف، ٢٠٠٩م: النظريات
العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري
، والممارسة في العمل مع الجماعات،
المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،
ص ٣٢٤.

٩٨. أحمد، نبيل، ٢٠٠٣م: أساسيات الممارسة
في خدمة الجماعة، مكتبة زهران الشرق،
القاهرة، ص ١٥٥.

٩٩. الخطيب، محمود أحمد موسى، ٢٠٠٤م:
برامج تنمية الجدران الإدارية، مشروع
تنمية أعضاء هيئة التدريس والقيادات،
جامعة حلوان، ص ١٤.

١٠٠. Gareth R. Jones &
others 2000: contemporary

Davies Black ،work (ca
publishing.
٨٦. Chareles Zastrow 1995: The
in ،practice of social work
،encyclopedia of social work
National Association of ،U.S.A
social workers.
٨٧. Buck R. Temperament 1991:
social skills and communication
of Emoloin a development
plenum ، New York،interaction
P.87.،press

٨٨. أبو المعاطي، ماهر، ٢٠٠٩م: نماذج
ومهارات التدخل المهني في الخدمة
الاجتماعية، مكتبة زهران، الرياض، ص
٣٢٤.

٨٩. عبدالفتاح، يوسف محمد عبد الحميد،
٢٠٠٣م: العلاقة بين استخدام برنامج
تدريبي، وتحقيق التنمية المهنية للإخصائيين
الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية،
المؤتمر العلمي السادس عشر، المجلد
الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة
حلوان، ص ٤٧٨.

٩٠. عبد اللطيف، رشاد، ٢٠٠٢م: التدريب على
مهارات العمل الاجتماعي معارف وخبرات
تطبيقية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة
حلوان، ص ١٠.

٩١. عبده، بدر الدين، ٢٠٠١م: العلاقة بين
ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتنمية
المهارات الاجتماعية للأطفال، المؤتمر
العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة
الاجتماعية، جامعة حلوان، ص ٤٣٥.

٩٢. منظمة الامم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)
١٩٩٦م: حقائق للحياة (دروس من
التجارب)، المكتب الاقليمي للشرق الاوسط

١٠٨. منظور، محمد(تحقيق عبدالله علي
الكبير)، ١٩٩٩م: لسان العرب ، دار
المعارف ، القاهرة ، ج ٢ ، ص ٧٩٧.
١٠٩. مذكور، علي، ٢٠٠٨م: تدريس
فنون اللغة ، دار الفكر العربي ، القاهرة ،
ط ٣.
١١٠. الورداني، أماني، ٢٠١٤م: فاعلية
الألعاب اللغوية في تنمية بعض مهارات
التحدث في اللغة العربية لدي تلاميذ الصف
الثالث الابتدائي ، رسالة ماجستير ، معهد
الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة.
١١١. سعد، صبحي عبدالقادر عطية،
١٩٩٥: تقويم مهارات التحدث لدي معلمي
الصفوف الثلاثة الأولى من التعليم الابتدائي
، رسالة ماجستير ، كلية التربية جامعة
طنطا.
١١٢. رسلان، مصطفى، ٢٠٠٥م: تعليم
اللغة العربية ، دار الثقافة للنشر ، القاهرة،
ص ١١٧.
١١٣. ابن السكيت (تحقيق أحمد محمد
شاكر ، و عبدالسلام محمد هارون)
١٩٩٠م: إصلاح المنطق ، دار المعارف ،
القاهرة ، ط ٤ ، ص ٨٩.
١١٤. مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٥:
المعجم الوسيط ، الجزء الاول ، ط ٣ ،
ص ٥٣٥.
١١٥. عبدالغفار، إحسان، ٢٠٠٣م:
مهارات خدمة الفرد ، كلية الخدمة
الاجتماعية ، جامعة حلوان، ص ٢٢٣.
١١٦. أمين، صفية، ٢٠٠٩م: فعالية
برنامج لتنمية مهارات التحدث والاستماع
لزيادة الرضا عن الصداقة لدي عينة من
طالبات جامعة جنوب الوادي ، دكتوراه ،
كلية الآداب ، جامعة القاهرة، ص ٣٨.

- ،Management second edition
، Graw. Hill، Irwin MC،Boston
p.12.
١٠١. Leslie w. Rue & Lloyd L.
Byars2003: Management skills
Mc Graw ، N.Y،and Applications
p.22، Hill
١٠٢. ١ - نوح، محمد، ٢٠٠٣م: أنواع
المهارات وطرق اكتسابها ، مقالة منشورة
في رشاد أحمد عبداللطيف و آخرون:
مهارات وتطبيقات في تنظيم المجتمع ، دار
الحكيم للطباعة والنشر ، القاهرة، ص ١٣.
١٠٣. Kay s. Hoffman and Alvin
social work ،L. sallee
practice1999: Bridges to change
pp. ،"Boston: Alyn and Bacon
329-331.
١٠٤. رمضان، جيهان، ٢٠٠٩م:
المهارات المهنية للممارسة العامة في الخدمة
الاجتماعية في مجال رعاية المعاقين وفقا
لمتطلبات سوق العمل ، بحث منشور ، مجلة
دراسات في الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان ، العدد السادس والعشرون ، الجزء
الخامس ، أبريل ، ص ٢٤٦٧.
١٠٥. أحمد، نبيل، ٢٠٠٥م: مهارات
وتطبيقات في خدمة الجماعة ، مكتبة زهراء
الشرق ، القاهرة ، ٢٠٠٣م ص ٢٤.
١٠٦. المعجم الوسيط: مجمع اللغة
العربية ، الجزء الأول ، ط ٣ ، ص ١٦٦.
١٠٧. الفراهيدي، أبي عبدالرحمن الخليل
بن أحمد (تحقيق مهدي المخزومي)،
١٤١٤هـ: ترتيب كتاب العين ، انتشارات
أسوه ، ج ١ ، ص ٣٥٤.

١١٧. جبل، عبدالناصر عوض أحمد،
٢٠١٥م: المهارات الأكلينيكية للخدمة
الاجتماعية المكتب الجامعي الحديث ،
الإسكندرية، ص ٢٨٧.

١١٨. يوسف، محمد، ٢٠١٤: فن
الإصغاء (محاضرات في دورة إدارة
المفاوضات التجارية) ، الشركة السورية
لنقل النفط، ص ٥.

١١٩. <http://jobgate.sy/course/1>
5

١٢٠. وصفي، كريم، ٢٠١٥: التواصل
الإنساني ، دار الامين ، القاهرة، ص ٢٤.

١٢١. المدني، عادل و كامل، فؤاد،
١٩٩٤م: الجمعية العلمية للتدريب الجماعي
، مذكرات غير منشورة ، القاهرة.

١٢٢. العوضي، شيرين، ٢٠١٨م:
ممارسة نموذج التركيز علي عضو الجماعة
لتعديل السلوك العدواني للفتيات بلا مأوي ،
مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم
الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة
حلوان، العدد ٤٥ ، ج ٧ ، ص ٣٦.