

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علم النفس



مستوى المهارات الاجتماعية لدى عمال جامعة عمار ثليجي بالأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل
والتنظيم

تخصص عمل وتنظيم تسير موارد بشرية

تحت إشراف:

- د. عمومن رمضان

من إعداد الطالبين:

- حدة هلوب

- شهرزاد دقموسي

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا

-د/ عون علي

-د/ عمومن رمضان

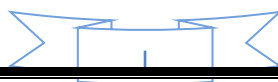
-د/ بلمقدم فاطمة

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَلِلَّهِ الْحَمْدُ وَالْحَمْدُ لِلَّهِ أَكْبَرُ
بِئْسَ مَا كَانُوا يَفْعَلُونَ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ



شكر وعرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا
الله...

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه كما يحبهُ ويرضاه....

اما بعد:

بفضل الله وعونه استطعنا اتمام هذا العمل القيم وعليه:

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير الى الدكتور
الفاضل "عموم رمضان" الذي كان لنا خير سند وخير
دليل في مشوارنا الجامعي ككل والذي بفضلهِ سهلت
علينا الصعوبات فنسال الله ان يسير طريقة ويرعاه ويحفظ
عائلته.

كما لا ننسى كل من قام بمساعدتنا بهذا الشأن سواءا
بالقليل او بالكثير راجين من الله ان يجعلها في ميزان
حسناتهم.



إهداء

الحمد لله الذي مهد لطالبيه سبيلا واضحا ، وكم إبتعثه نبيا مرشدا و
ناصحا ، فأرسل آدم ناديا على بنيه بالتعليم و رانحا ، فخلفه شيث ثم
إدريس و جاء نوح نائحا ، أحمدده ما بدا برق لانحا ، واصلني واسلم على
النبى المصطفى مادام الفلك سابغا وبعد:

الى الذين لولاهما لم يكن ولا ما كان .الذين بفضلهما وصلت الى ما انا
عليه..

الى الام العظوفة الحنون الى الابج المعطاء الى والديا اللذين غمراني
بعطفهما واحسانهما وتحملهما معي اعباء الحياة ...
الى من نشأت بينهم خير سند لي في حياتي ، اخوتي واخواتي...
ولا انسى رفيقات الدرب : شميصة، يسرى، شهرزاد

حداة



إهداء

لك الحمد ربي على عظيم فضلك و كثير عطائك انه لا
يسعني في هذه اللحظات التي لعنني لا أملك أنغلي منها
أهبي ثمرة هذا العمل إلى التي لم تلده الامهات إلى
ضياء قلبي و نور صدري محمد صلى الله عليه وسلم
فضاء المحبة و بحر العنان ربحانة الدنيا و بهجتها أمي
الغالية مسعودة

ينبوع الرحمة الذي علمني أن الحياة كفاح و نضال ايي
العزيز معمر

الاعمدة التي أضل أرتكز عليها للصمود اخوتي ناصر بشير
، عبد الرحمان ، ياسين ، عيسى ،
الازهار الفتية اخواتي فاطمة ، عقيلة ، نجوى
، إيمان ، ريم ، زهراء ، يسرى إلى البراعم : حسام ، انس ، إسلام
عماد الدين ، رؤيا ، حفصم الله

إلى رفيقة دربي في هذا المشوار حدة هلوب و ألي من
تمني لي النجاح و الخير في دراستي إلى كل من أملك له
مكانة في قلبي

شهرزاد

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	كلمة شكر و عرفان
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
VI	الملخص
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة للدراسة	
4	الاشكالية
5	اهداف البحث
6	اهمية البحث
7	التعاريف الإجرائية
7	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الاطار النظري للمهارات الاجتماعية	
10	تمهيد
11	تعريف المهارات الاجتماعية
13	خصائص المهارات الاجتماعية
14	انواع المهارات الاجتماعية
14	مكونات المهارات الاجتماعية
18	اهمية المهارات الاجتماعية
19	النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية
20	العوامل المؤثرة في تشكيل المهارات الاجتماعية

21	قياس المهارات الاجتماعية
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثالث: اجراءات الدراسة الميدانية	
26	تمهيد
26	منهج الدراسة
27	مجتمع وعينة الدراسة
27	وصف خصائص عينة الدراسة
31	الدراسة الاستطلاعية
33	اداة الدراسة
34	اجراءات تطبيق الدراسة الاساسية
الفصل الرابع: عروض وتفسير نتائج الدراسة	
36	تمهيد
36	عرض نتائج الدراسة
36	عرض نتائج التساؤل الاول
42	عرض نتائج التساؤل الثاني
44	الخاتمة
46	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول		
الرقم	المحتوى	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي	27
02	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	27
03	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	28
04	توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة بالجامعة	29
05	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	30
06	جدول يوضح النتائج المحصل عليها من صدق التمييز لأداة الدراسة	32
07	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة	33
08	المقياس الخماسي لتصحيح أداة الدراسة	34
09	متوسط اجابات افراد العينة على عبارات بعد التعبير الانفعالي	36
10	متوسط اجابات افراد العينة على عبارات بعد الحساسية الانفعالية	37
11	متوسط اجابات افراد العينة على عبارات بعد الضبط الانفعالي	38
12	متوسط اجابات افراد العينة على عبارات بعد التعبير الاجتماعي	39
13	متوسط اجابات افراد العينة على عبارات بعد الحساسية الانفعالية	40
14	متوسط اجابات افراد العينة على عبارات بعد الضبط الانفعالي	41
15	مستوى المهارات الاجتماعية لدى العاملين بالجامعة	42

قائمة الأشكال		
الرقم	المحتوى	الصفحة
07	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	28
08	تركيبية عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	29
09	تركيبية عينة الدراسة حسب مدة الخدمة بالجامعة	30
10	تركيبية عينة الدراسة حسب الوظيفة	31

الرقم	عنوان الملحق
01	الاستبيان الموزع
02	اختبار ثبات أداة الدراسة "ألفا كرونباخ"
03	خصائص عينة الدراسة
04	الإحصاءات الوصفية

باللغة العربية :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما مدى مستوى المهارات الاجتماعية لدى عمال جامعة عمار ثليجي بالأغواط و تحديد المهارات الأكثر تعاملًا بين أفراد عينة الدراسة، التي تمثلت في (60) عاملاً وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة وبعد معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (spss) في نسخته (25) وذلك باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية:

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية تم التوصل إلى النتائج التالية:

*وجود مستوى مهارات اجتماعية منخفض مقارنة بالمتوسط الفرضي وهو 3.

*كما وظهرت الدراسة أن للمهارات الاجتماعية ترتيب معين ناتج عن التفاعل بين العاملين بالجامعة (اساتذة واداريين) .حيث جاء الترتيب كالتالي:

مهارة الضبط الاجتماعي هي أولاً، ثم مهارة الحساسية الاجتماعية أو التفاعل الاجتماعي، ثم تأتي مهارة التعبير الاجتماعي ثالثاً، في حين جاءت مهارة الضبط الانفعالي رابعاً، ومهارة الحساسية الانفعالية خامساً، وأخيراً مهارة التعبير الانفعالي.

الكلمات المفتاحية:

المهارات الاجتماعية، التعبير الانفعالي، الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية، الضبط الاجتماعي.

ABSTRACT

This study aimed to find out the level of social skills of Ammar Thleji University workers in Laghouat and to determine the most interacting skills among the members of the study sample, represented by (60) workers, by relying on the questionnaire as a study tool and after processing the data using the statistical program (SPSS in its version 25) By using a number of statistical methods:

Frequencies, percentages, averages and standard deviations The following results were obtained:

*Presence of a low level of social skills compared to the hypothetical average of 3.

*The study also showed that social skills have a specific arrangement resulting from the interaction between university employees (professors and administrators). The arrangement is as follows:

The skill of social control is first, then the skill of social sensitivity or social interaction, then comes the skill of social expression third, while the skill of emotional control came fourth, the skill of emotional sensitivity fifth, and finally the skill of emotional expression.

key words:

Social skills, emotional expression, emotional sensitivity, emotional control, social expression, social sensitivity, social control.

المقدمة

المقدمة

تعتبر الجامعة من أحد أهم المؤسسات المعروفة والتي تعتبر خلية مركزية للمجتمع و ذات أهمية عالية في مجال التعليم العالي و البحث العلمي ، واهم ما تتطلبه، ادارة المؤسسات باختلافها هو تواجد الموارد البشرية التي تقوم بالتنظيم والعون والعمل على اتم واكل وجه لاجل حفظ المعلومات ومراقبة سيرورة العمال والموظفين وفق برامج وهايكل تنظيمية.

وعليه كما سبق وذكرنا فان طبيعة سيرورة العمال والموظفين تسيير وفق تفاعلاتهم ومن العناصر المهمة التي تحدد طبيعة هاته التفاعلات هي المهارات الاجتماعية. فهي تعد نقطة تقارب دخول وتوسع في مجال العمل ومنه يمكن للفرد اكتساب القدرة على تحمل المسؤولية، كما انها عامل مهم في تحقيق التكيف الاجتماعي وقد توضح اداء الفرد بصفة جيدة وواضحة.

بالاضافة الى انها قد تساهم في تحديد مواطن القصور في الاداء الاجتماعي ومنه يستطيع الفرد نبظ سلوكه.

فالسباق والمجال الوظيفي للعمال يتطلب مجموعة من التفاعلات والسلوكات التي تزيد وتبين اداء الفرد، فكمية التفاعل بين الافراد تبرز اهم المهارات الاجتماعية لديهم.

و لقد أصبح من المتفق عليه أن المهارات الاجتماعية من المحددات الرئيسية لنجاح الفرد او فشله وهذا ما حرك رغبتنا في القيام بهذه الدراسة وذلك بهدف معرفة مدى مستوى المهارات الاجتماعية للموظفين بالجامعة ، ومدى كفاءتهم ما يجعلهم يؤدون عملهم على اكل وجه، وفي نفس السياق نجد دراستنا شملت على الجانبين النظري والتطبيقي.

-الجانب النظري والذي يتكون من:

الفصل الاول: هو الفصل التمهيدي للبحث بمشكلة الدراسة واعتبارتها المنهجية وهي اشكالية الدراسة والفرضيات بالاضافة الى الاهمية والاهداف والتعاريف الاجرائية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وهو الفصل المتعلق بالجانب النظري للمتغير المهارات الاجتماعية والذي يضم مجموعة من العناصر وهي مفهوم المهارات الاجتماعية ثم الخصائص والانواع والمكونات والاهمية وكذلك النظريات والعوامل واساليب قياس المهارات الاجتماعية



المقدمة

الفصل الثالث: اين اجريت دراسة الميدانية بالجامعة والذي يحتوي على التعريف بمنهج وحدود الدراسة ، عينة ومجتمع الدراسة، والتعريف بأداة الدراسة والخصائص السيكومترية لها مع الأساليب الإحصائية المحتملة في الدراسة .

الفصل الرابع: يتمثل في الدراسة التطبيقية بالجامعة ، عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات وتحليلها.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1- الاشكالية:

لقد أكدت بعض الدراسات أن المشكلات النفسية أو الاجتماعية أو المهنية تستمد جذورها من نقص المهارات الاجتماعية، حيث كل من "عبد الحميد" و"حسيب ان القصور في المهارات الاجتماعية يؤدي الى الاضطراب النفسي والسلوكي مما يؤثر على الاداء كما أشار "دانيال جولمان"، "هوارد جاردينز رتشارد"، "هرنشتاين" "تشارلز مراي"، فيما يتعلق باحتمالات النجاح في الحياة ان ما بين 10% و 20 فقط من التباين في اختبارات النجاح المهني، ويمكن اعازها لقدرات عقلية، في حين يعزي الباقي لقدرات اوسع من ذلك كالمهارات الاجتماعية والضبط الانفعالي .

(معمره وحرز، 2008، ص137)

كما تعتبر المهارات الاجتماعية من العناصر المهمة التي تحدد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد من المحيطين به في السياقات المختلفة، والتي تعد في حالة اتصافها بالكفاءة من ركائز التوافق النفسي على المستوى الشخصي والمجتمعي، ومن هذا المنطلق فقد أصبح من المتفق عليه أن المهارات الاجتماعية من المجددات الرئيسية لنجاح الفرد أو فشله في المواقف المتنوعة فهي التي تمكنه في حالة ارتفاعها من أداء الاستجابة المناسبة لمواقف بفعالية وفي المقابل فإن ضعفها يعد أكثر العوائق في سبيل توافقه مع الاخرين.

(السيد، فرج، محمود، 2003، ص115-117)

وتعد المهارات الاجتماعية التي يستطيع الفرد توظيفها بالصورة الصحيحة أحد المؤشرات المهمة على الصحة النفسية، ويكون افتقارها عائقاً قوياً يحول دون إشباع حاجته النفسية، لأن هذه المهارات هي تؤهل الفرد في الاندماج مع الاخرين والتفاعل معهم بصورة اجابية، كما تمكنه من أظهار مودته لأخرين وتمكنه من بذل الجهد في ماعدتهم مع القدرة على تعديل السلوك في الاتجاه المرغوب مما يؤدي الى التأثير بطريقة إجابية ومفيدة.

اضافة الى ذلك فإن المهارات الاجتماعية تقوم بتنمية القدرة على الاستعداد للدخول في علاقات شخصية مشبعة مع الطرف الآخر، لأن اكتساب المرء للمهارات الاجتماعية يفيد في اقامة علاقات مع الاخرين، كما يكسبه الثقة بالنفس، وتجعله قادرا على تحمل المسؤولية ومواجهة المشكلات وأعباء الحياة.

(هدى ابراهيم، 2010، ص38-39)

الفصل الاول الاطار المنهجي للدراسة

وفي ذات السياق أكد كل من "سوفران" و "جينيفر" ان هناك دلائل كثيرة على الاحتياج الدائم لاكتساب المهارات الاجتماعية وتنميتها باستمرار للحفاظ على على الحالة السيكولوجية والبدنية و احيانا الوضع الوظيفي في مستوى مناسب ،فالأشخاص الذين يفتقرون للمهارات والخبرات الإجتماعية يبدوأنهم معرضون لمخاطر عديدة أولها عدم التكيف و التأقلم مع النظم والقواعد والعلاقات الاجتماعية .

(لغيم شلبي، 2014، ص302)

فالتزود بالمهارات الإجتماعية يحقق درجة معقولة من الانفصال والاستقلال الذاتي الذي يمكن من تحقيق علاقات ناضجة بالجنس الآخر او بالاقران، كما ييسر للفرد في تحقيق التوجه الذاتي فيما يتعلق بمستقبله التعليمي والمهني ويصبح من اليسر تحقيق أحساسه بالمهوية الشخصية.

(هدى ابراهيم، 2010، ص39)

كما ترى "ربيكما يوغن" اننا بحاجة للمهارات الاجتماعية لنحافظ على العلاقات سواء كانت ذات طبيعة شخصية مثل العلاقات الأسرية او العلاقات المتعلقة بالعالم الأوسع للعمل والمجتمع.

(منى زيتون، 2005، ص118)

واشار "حبيب" (1990) ان القدرة على أداء الادوار المرتبطة بالمهنة يعتمد على عاملين أساسيين: اتجاه الايجابي نحو المهنة التي يتصف بها الفرد بحيث تأهله لأداء مهنته.

انطلاقا مما سبق ومن أجل المهارات الاجتماعية والرفع من مدى مستوى التفاعل الاجتماعي بين أساتذة الجامعة بالأغواط نطرح التساؤل التالي:

ما مستوى المهارات الاجتماعية لدى العاملين بالجامعة ؟

من خلال التساؤل العام تتفرع جملة من التساؤلات على النحو التالي:

- ما المهارات الأكثر انتشارا بين الأفراد العاملين بالجامعة ؟

2- أهداف البحث:

إن لأي بحث علمي اهداف وغايات يصبو للوصول الى تحقيقها،وعليه لقد تم تحديدأهداف البحث الحالي على النحو التالي:

- التعرف على مستوى المهارات الاجتماعية لدى عمال جامعة عمار ثليجي بالاغواط.

- التعرف على المهارات الأكثر انتشارا بين أساتذة الجامعة .

- الكشف عن الفروق في المهارات الاجتماعية لدى عمال جامعة عمار ثليجي بالاغواط حسب الاقدمية والمنصب.

3- أهمية البحث:

تشير أهمية البحث الى ما يرمي الى تحقيقه البحث او المساهمات التي سوف يقدمها للمعرفة الانسانية او للفرد والمجتمع، وفي هذا الصدد حاولنا تحديد أهمية البحث الحالي من الناحيتين النظرية و التطبيقية.

أ- الأهمية النظرية :

- تتناول هذه الدراسة حاليا موضوعا على النفس العمل والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي واهم المواضيع فيها كالمهارات الاجتماعية ومدى تأثير في حيلة العامل

- تقديم المعلومات النظرية عن المهارات الاجتماعية وأهميتها (ذكر بعض العناصر النظرية التي في الفصل النظري).

- توضيح بعض التصورات الخاطئة عن مفهوم المهارات الاجتماعية وطرق الاستفادة منها في حياتنا اليومية.

تتضح أهميتها بالنسبة للعينة المدروسة وهم عمال موظفي الجامعة للتخفيف من الضغوطات النفسية والاجتماعية و العملية باعتبارها من مقومات دافعية الانجاز في العمل والتوافق المهني.

ب- الأهمية التطبيقية:

- تفتح المجال امام الباحثين والمهنيين لاجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال الواسع والتعرف على مهارات الاجتماعية بتطبيق ادوات دراسة مناسبة لقوامها ومعرفة مستوياتها الحقيقية لدي العاملين .

- اثاره انشاء العاملين في ميدان المهام الخدمية الى اهمية اكتساب المهارات الاجتماعية في حياة الفرد اليومية والعملية

- استفادة المسؤولين ومساعدتهم في معرفة كيفية التعامل مع العمال بشكل يرفع من مستوى المهارات الاجتماعية لديهم.

- قدرة الدراسات في موضوع المهارات الاجتماعية في مكتبتنا الجامعية.

4- التعاريف الاجرائية:

المهارات الاجتماعية: هي مجموعة من السلوكات اللفظية والغير اللفظية بين أساتذة الجامعة لها مقاييس تتضمن الابعاد التالية: المهارات التوكيدية والوجدانية ومهارات الاتصال ومهارات الضبط الانفعالي ومهارة حل المشكلات والمسؤولية الاجتماعية. وهي الدرجة المعبر عنها في الاستبيان المعد للدراسة.

5- الدراسات السابقة: تعددت الدراسات وتنوعت باختلاف عينة ومكان الدراسة منها :

الدراسة الاولى: دراسة متولي (1993) المعنونة ب"مدى فاعلية التدريب على المهارات الاجتماعية و العلاج السلوكي المعرفي في تخفيف الفوبيا الاجتماعية لدى طلاب الجامعة" اجريت الدراسة على عينة تكونت من (24) طالب من الذكور.

الدراسة الثانية: دراسة عبد الرحمان عبد المقصود(1998) بعنوان "المهارات والسلوك التوكيدي و القلق الاجتماعي في سلوك الايثار والتوجه نحو مساعدة الآخرين لدى طالبات الجامعة"، اجريت الدراسة على (142) طالبة

الدراسة الثالثة: دراسة عبد الحميد رجعية، و إبراهيم الشافعي (2002) بعنوان "المهارات الاجتماعية و التوافق الدراسي و علاقتهما بالاكنتئاب لدى طلاب الجامعة" في ضوء بعض المتغيرات ،دراسة تنبؤية. الدراسة الرابعة: دراسة سيجرن وفلورا (2000): بعنوان "قصور المهارات الاجتماعية كعامل حساس في نمو و تطور المشكلات النفسية والاجتماعية"، أجريت الدراسة على عينة قوامها (118) طالب جامعي تتراوح اعمارهم ما بين (17، 19).

الدراسة الخامسة: دراسة جمعة(1996): بعنوان "المهارات الاجتماعية في علاقتها بدرجة الاحساس بالوحدة لدى عينة من طالبات جامعة الملك سعود" تكونت العينة من (2021) طالبة من جميع التخصصات .

التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال الدراسات السابقة يتبين لنا أن الدراسة الأولى هدفت الى تطبيق اسلوبين من اساليب العلاج النفسي هما التدريب على المهارات الاجتماعية والعلاج المعرفي السلوكي .
واظهرت النتائج ان هناك فعالية للبرنامج التدريبي على المهارات الاجتماعية بحيث وجد ان هناك فروق في القياس القبلي والبعدي عن استمرارية و فعالية تحسين الجوانب السلوكية و التخفيف من الفوبيا الاجتماعية .

وهدفت الدراسة الثانية الى معرفة دور المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي وعلاقتها بالتوجه نحو مساعدة الاخرين ،في حين نجد ان الدراسة الثالثة اهتمت بفحص العلاقة بين المهارات الاجتماعية و التوافق الدراسي و الاكتئاب النفسي لدى طلاب الجامعة مع بيان أثر الجنس و الفروق الدراسية في ضوء المهارات الاجتماعية (التعبير الانفعالي ،الحساسية الانفعالية ،الضبط الانفعالي الحساسية الاجتماعية ...) وقد اجريت الدراسة على عينة قوامها (520) من الجنسين من الطلاب و الفرق الدراسية و قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

-وجود علاقة إرتباطية سالبة بين المهارات الإجتماعية و التوافق الدراسي والاكتئاب لدى طلاب الجامعة و هذاالنتيجة تعني أن الاشخاص المكتئبين يعانون من نقص في المهارات الاجتماعية عموما و كذلك من نقص في الحساسية الانفعالية و كذا الضبط الانفعالي .

و قد هدفت الدراسة الرابعة إلى التحقق من أن قصور المهارات الاجتماعية يجعل الناس أكثر حساسية للمشكلات النفسية و الاجتماعية المصاحبة لخبرة الاحداث الضاغطة ،و قد طبق الباحثان كل من مقياس المهارات الاجتماعية و مقياس المشكلات النفسية الاجتماعية المثلثة في الاكتئاب ،القلق الاجتماعي ،الوحدة النفسية و مقياس احداث الحياة الضاغطة .و قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

* إلى أن قصور المهارات الاجتماعية و احداث الحياة السلبية من العوامل التي تنبئ بنمو و تطور المشكلات النفسية الاجتماعية (القلق-الاكتئاب).

اما الدراسة الخامسة فهدفت الى معرفة العلاقة بين المهارات الاجتماعية والاحساس بالوحدة لدى طالبات الجامعة.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للممارسات الاجتماعية

تمهيد:

تعتبر المهارات الاجتماعية من المهارات المهنية في حياة الفرد فهي اساس اندماج والتفاعل مع الاخرين، مما ينعكس على اداءه العملي والوظيفي. وهذا ما سيتم التطرق اليه في هذا الفصل.

1. مفهوم المهارات الاجتماعية: (Skills Social):

لعل أول شيء يجب تعريفه هو مفهوم المهارة.

لغة: هي الحذق في الشيء والماهر يعني الحاذق بكل عمل

(ابن منظور 1970، المجلد الخامس، ص184)

وورد في المعجم الوسيط ان المهارة هي الحذق في الشيء، اي حكمه وصارا حاذقا فيه او عالماً به.

(المعجم الوسيط، 1989، ص76)

تعريف المهارة اصطلاحاً:

ويعرفها "مصطفى فهمي" بأنها القدرة على القيام بعمل من الاعمال بشكل يتم بدقة وسهولة والسيطرة والاقتصاد فيها يبذله الفرد من جهد.

ويعرفها "عزاوي" (2001) على انها قدرة الانسان على القيام بانشطة تستند اساساً على قاعدة معرفية صلبة تدعمها الخبرة والاستعدادات الخاصة.

(العزاوي، 2001، ص66)

في حين يعرفها (Herbert 1986) بانها تنفيذ لسلسلة من السلوكات بهدف انجاز مهمة ما.

(الظاهر، 2008، ص28)

من خلال التعاريف السابقة يتبين لنا بان المهارة هي قدرة الفرد على القيام بعمل معين بكل سهولة ويسر وبمستوى عالي من الدقة والكفاءة.

والمهارة تصبح اجتماعية عندما ينفعل الفرد مع فرد اخر ويقوم بنشاط اجتماعي يتطلب منه مهارات ليلتئم بين ما يقوم به وبين ما يفعله الفرد الاخر

(السيد، 1981، ص244)

1) تعريف المهارات الاجتماعية:

بعد تعارفنا على المفهوم اللغوي للمهارة الاجتماعية ننتقل الان الى التعريف الاصطلاحي، والتي اختلف اغلب العلماء والباحثون في علم النفس في تحديد مدلولها ومفهومها، حيث اصفر على تعريف عديدة ومتنوعة من عدة جوانب مختلفة، فهناك من اعتبرها سمة ثابتة في الشخصية او قدرة مركبة وهناك من اعتبرها نموذجا سلوكيا، واخرى من منظور معرفي وغيرهم تبنى وجهة نظرا تكامليا من الجوانب السلوكية والمعرفية والانفعالية من اجل تحديد مفهوم دقيق في المهارات الاجتماعية.

1.1) مهارات الاجتماعية كسمة: يرى هذا التوجه على ان المهارات الاجتماعية سمة عامة مشتركة بين الافراد، وان هذه السمات تعبر عن انماط سلوكية عامة ثابتة نسبيا وتصدر عن الفرد في مواقف كثيرة وتقوم بدورها بتحديد سلوكه ويعرفها "كومبز" و"سلابي" بانها قدرة الفرد على التعامل مع الاخرين في اطار اجتماعي معين وبطرق مقبولة اجتماعيا وذات قيمة اجتماعية في نفس الوقت مفيدة للشخص وذات نفع للاخرين.

ويعرفها "رين" و"ماركل" (MARKII & RINNE 1979):

المهارات الاجتماعية بانها مخزون من السلوكات اللفظية وغير لفظية التي تتحرك بها استجابات الفرد للاخرين في موقف الفاعل- وهذا مخزون يعمل بطريقة الية- من خلالها يستطيع الافراد التأثير في بيئتهم بتحقيق النتائج المرغوبة والتخلص من النتائج الضارة في النطاق الاجتماعي او تجنبها والحد الذي عنده ينجحون في الحصول على النتائج المرغوبة او تجنب النتائج الضارة دون الحاق الاذى بالآخرين هو الحد الذي عنده ذوي مهارات اجتماعية.

(نجاتي، 1987، ص339)

2.1) المهارة الاجتماعية كنموذج سلوكي:

يرى اصحاب هذا التوجه ان النماذج السلوكية ترتبط بالسلوك الاجتماعي الذي يمكن ملاحظته، والذي له مدلولاته الاجتماعية في مواقف محددة، ومن التعريفات نرى ان المهارات الاجتماعية ذات علاقة وثيقة بالنماذج السلوكية مايلي:

- فقد أشار "ليبت" و"لونيسون" (1973) الى ان المهارات الاجتماعية هي القدرة على تكوين السلوكيات التي تكون معززات موجبة وعدم تكوين السلوكات التي تطرا او يعاقب عليها، و الافراد الذين يميلون الى اظهار السلوك الاخير يكونون في الغالب غير مؤهلين اجتماعيا.

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

ويشير كالتلندج"و" مدلورون"(1980):الى ان المهارات الاجتماعية هي قدرة الفرد على اظهار الانماط السلوكية و الانشطة المدعمة ايجابيا والتي تعتمد على البيئة،وتفيد في عملية التفاعل الايجابي في العلاقات الاجتماعية متنوعة باساليب مقبولة اجتماعيا في كل من الجانب الشخصي والاجتماعي في الاعتماد على نفسه وفي حياته اليومية. (سهير شاش،2002،ص107)

3.1 المهارة الاجتماعية من منظور معرفي:

وفي المنظور المعرفي ينظر الى المهارات الاجتماعية باعتبارها نتاجا للعمليات المعرفية التي تمثل علاقة وسطية بين الوسيلة والغاية في سياق اجتماعي،ومن التعاريف التي تتبنى هذا الإتجاه مايلي : عرفت"ماجدة حامد"(1986)المهارات الاجتماعية بأنها قدرة الشخص على احداث التأثيرات المرغوبة فيها عند الاخرين والقدرة على اقامة تفاعل اجتماعي ناجح ومواصلة هذا التفاعل.

ويعرف "سلترز"(1981)المهارات الاجتماعية بانها جميع انواع المعرفة الاتصالية التي يحتاج اليها الافراد والجماعات للتمكن من التعامل مع بعضهم البعض بالطرق التي تعتبر مناسبة اجتماعيا وفعالة استراتيجيا.

4.1 المهارات الاجتماعية من منظور تكاملي :

هذاالاتجاه ينظر الى المهارات على انها عملية تفاعلية بين الجانب السلوكي سواء كان لفظي او غير لفظي،والجانب المعرفي والجانب الوجداني وذلك في محيط التفاعل الاجتماعي،ومن التعريفات التي تؤكد وجهة نظر التكاملية في تحديد مفهوم دقيق للمهارات الاجتماعية مايلي:

-عرف "تصيف منقريوس" المهارات الاجتماعية بأنهاهي القدرات العقلية والنفسية والاجتماعية والفطرية و المكتسبة التي يتميز بها شخص ما ويستخدمها في العلاقات الاجتماعية وتحقيق التكيف النفسي الاجتماعي.

(منقريوس،1983،ص03).

وعرفه"قوفن" واخرون(2000) ان المهارات الاجتماعية التنظيم المرن للوجدان، والمعرفة، والسلوك، بهدف تحقيق الاهداف،الاجتماعية بدون تقيد فرص الاخر في تحقيق اهدافه ايضا وبدون حجب فرص تحقيق اهداف مستقبلية. (نهى اللحامي،2003،ص2003).

(2) خصائص المهارات الاجتماعية:

على الرغم من تعدد التعريفات للمهارة الاجتماعية الا ان هناك خصائص مميزة وواحدة لمفهوم المهارات الاجتماعية والتمثلة في مايلي:

- تكتسب المهارات الاجتماعية من خلال اساليب التعلم المختلفة مثل (الملاحظة، التعليم بالنموذج، التربية الراجعة)؛

- تتضمن المهارات الاجتماعية مكونات لفظية وغير لفظية؛

- المهارات الاجتماعية تفاعلية بطبيعتها يستلزم استجابات فعالة ومناسبة ؛

- تتأثر المهارات الاجتماعية بخصائص الافراد الموجودين في الموقف الاجتماعي، كالعمر، النوع، المكانة الاجتماعية للفرد وهو ما يؤثر على الاداء الاجتماعي للفرد؛

- تزيد المهارات الاجتماعية من التعزيز الاجتماعي؛

(زيتون، 2005، ص79)

- يشمل مفهوم المهارة الاجتماعية البراعة والكفاءة والخبرة في اداء الفرد لنشاطاته الاجتماعية بمختلف اشكال تفاعلاته مع الاخرين؛

- العنصر الجوهري في اي مهارة اجتماعية هو القدرة على تحقيق نتيجة فعالة في الاختبارات من اجل الوصول الى هدف مرغوب؛

- تشمل المهارة الاجتماعية قدرة الفرد على الضبط المعرفي بسلوكه؛

- تتحدد المهارات الاجتماعية في ضوء جوانب معينة من سلوك الفرد وخصاله في اطار ملاءمتها كالموقف الاجتماعي.

(عبد الله، 2000، ص253)

(3) انواع المهارات الاجتماعية:

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

بعدما تم التعرف على خصائص المهارات الاجتماعية ومعرفة اهم ما يميزها على غيرها ننتقل الى انواع هذه المهارات والتي تنقسم الى اربعة انواع من المهارات الاساسية.

1.3)مهارات التواصل:

ويقصد بها قدرة الفرد على التواصل مع الاخرين لفظيا وغير لفظيا من خلال الحوار والاشارات الاجتماعية والقدرة على الانتباه الى المتكلم وتلقي الرسائل اللفظية وغير اللفظية.

2.3)مهارات التاييد والمساندة:

وتشمل على اعطاء الاهتمام الكافي للشخص وتشجيعه عندما يتكلم جيدا مع الابتسام وتقديم المساعدة في حال طلبها.

3.3) مهارات المشاركة والتعاطف:

ويقصد بها تسيير علاقات وثيقة وودية مع الاخرين وادارة التفاعل معه على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتقرب اليهم ليصبح الشخص اكثر قبول لديهم.

4.3) مهارات المرونة والضببط:

وتشمل قدرة الفرد على التحكم بصورة مرنة في سلومه اللفظي وغيرلفظي خاصة في مواقف التفاعل الاجتماعي وتعديله بما يتناسب مع ما يطرا من مستجدات لتحقيق اهداف الفرد مع معرفة السلوك الاجتماعي الملائم للموقف.

(طارق عبدالرؤوف،2015، ص199)

4)مكونات المهارات الاجتماعية:

وبعدما عرجنا على انواع المهارات يقودنا الحديث الان الى مكونات المهارات الاجتماعية.

تمثل المهارات الاجتماعية بمكوناتها الفرعية المختلفة متغيرا نفسيا هاما يفيد في ان يكون مؤشرا جيدا للصحة النفسية للفرد، وتوضح ما لدى الفرد من قدرة تعبيرية وكفاءة اجتماعية عاليةنوالتي

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

تعكس نظاما متناسقا من النشاط الذي يستهدف الفرد منه تحقيق هدف معين عندما يتفاعل مع الاخرين. (زينب متقير، 1997، ص32)

وفي هذا تعددت البحوث والدراسات التي قام بها علماء التربية وعلم النفس في التوصل الى مكونات المهارات الاجتماعية واختلفت الاراء والاتجاهات النظرية من عالم لآخر طبقا بمناقشته النظرية وخلفيته العلمية وفي مايلي عرض اهم تصنيفاته.

1.4) تصنيف "رونالد ريجيو" عام 1989 لمكونات المهارات

الاجتماعية:

يقسم " ريجيو" المهارات الاجتماعية الى مستويين انفعالي واجتماعي وينتج عنه ستة مهارات ،وهو التصنيف المعتمد في الدراسة بـ:

1.1.4) **تعبير انفعالي**: هو عبارة عن مهارة الفرد في الارسال غير اللفظي للاتجاهات والسيطرة على ملامح الوجه والاشخاص ذوي المهارة العالية للتعبير الانفعالي لديهم القدرة على جذب الاخرين لهم واثارة مشاعرهم. (ايمان كاشف، هشام عبدالله، 2009، ص24).

2.1.4) **حساسية انفعالية**: قدرة الفرد على استقبال وتفسير الرسائل غير لفظية الصادرة عنهم ومن يمتلكون الحساسية الانفعالية تكون لديهم مهارة كبيرة للقدرة على تفسير الاتصال الصادرة عنهم وخاصة المتعلقة بالمشاعر والانفعالات.

3.1.4) الضبط الانفعالي:

وهو القدرة على ضبط وتنظيم التعبيرات الغير اللفظية والقدرة على اخفاء الملامح الحقيقية للانفعالات والتحكم فيها، مع العمل قناع مناسب للموقف الاجتماعي ويتميز صاحبه بقدرته على رسم وجه سعيد رغم شعوره بالغضب او الحزن اي انه يوجد ضبط التعبير الظاهري للانفعالات، حيث يعتبر " ريجيو" ان الضبط الانفعالي مكننا مقابلا للتعبير الانفعالي، فيذكر ان هناك من الاشخاص من يعبرون عن انفعالاتهم ويبدون لنا في بداية التفاعل بشكل يفيض بالحوية والحياة، لكن بعد وقت لايمكنهم ان يتحكموا في هذا الفيض من الانفعالات بمعنى انهم تفقدهم مهارة تنظيم التعبير الانفعالي، وبالتالي فهو

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

يرى ان الشخص الكفاء اجتماعيا هو من يستطيع التعبير عن انفعالاته بصدق مع استطاعته ضبط التعبير الظاهري عن انفعالات الداخلية. (منى ابو بكر زيتون, 2005, ص105)

4.1.4:التعبير الاجتماعي: وهو عبارة عن التعبير اللفظي والقدرة على لفت اهتمام الاخرين عند التحدث في المواقف الاجتماعية والشخص التي لديه هاته المهارات يكون كثير الادقاء بقدراته على الطلاقة اللغوية والكلام بتلقائية في موضوع معين مع الانبساط.

(ايمان كاشف, هشام عبدالله, 2009, ص24)

- كما اشار "ريجيو" الى انه ينبغي ان تتوفر تلك المهارة في توازن مع مهارة التعبير الانفعالي والحساسية الانفعالية او الاستشعار الانفعالي, والظبط الانفعالي, والا قد ينشاعنها اثار سلبية فالشخص الذي يجيد مهارة التعبير الاجتماعي هو المتحدث البارع ذوي الطلاقة اللغوية الذي يستطيع ان يسيطر على الحديث ولكن اذا كانت تنقصه مهارة التعبير الانفعالي فان حديثه سيكون مملا بلا حياة. مهما كان مضمونه شيقا حيث لا تكفي اجادة الحديث والطلاقة اللغوية, لتخلق قدرة على التأثير في الاخرين, فتوازن مهارات التعبير الانفعالي مع مهارة التعبير اللفظي والحساسية لانفعالات الاخرين هو ما يضيق الكثير للكفاءة الاجتماعية للأشخاص.

(مدوحة سلامة, 2000, ص63).

5.1.4)الحساسية الاجتماعية: هي القدرة على فهم رموز الاتصال اللفظي والمعرفة العامة للمعايير التي تحكم السلوك الاجتماعي, كما اشار اليها "ريجيو" القدرة على فهم قواعد واداب السلوك الاجتماعي, وهي مهارة استقبالية مثلها في ذلك مثل: مهارة الحساسية الانفعالية ويقدر الوعي بالقواعد المستترة, وراء اشكال التفاعل اليومي, وتتوقف اجابة هذه المهارة على الانتباه الجيد للأخرين والاتصاف لهم وملاحظة سلوكهم جيدا, واذا ان ذلك يجعل الفرد اكثر حساسية لاستقبال اشارات صادرة في مواقف التفاعل الاجتماعي.

(مدوحة سلامة, 2000, ص64)

6.1.4)الضبط الاجتماعي: هو القدرة على القيام بعدة ادوار اجتماعية متنوعة بلباقة ووثقة بالنفس, مع القدرة على تكييف السلوك الاجتماعي بصورة تتلائم مع طبيعة الموقف, لذا يتميز الاشخاص ذو

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

الضبط الاجتماعي المرتفع عادة بالثقة بالنفس واللباقة والقدرة على تحقيق مع التكيف معالمواقف المختلفة من خلال صياغة سلوكهم بما يتلاءم مع مقتضيات الموقف.

(riggio ,1987,p126,127)

وقد انطلق "هارتون كولي" في تناوله لموضوع الضبط الاجتماعي من اعماق الفرد فدخل الى نفسه عندما يتفاعل مع الاخر وكيف تنظبط عبر عملية التفاعل التقابلي، فعالج بذلك هذا الموضوع من خلال الجماعات وقد ميز "كولي" بين نوعين من الجماعات الاولية تكون مباشرة وجها لوجه وتتميز بالبساطة بعيدا عن المصالح والمنافع المادية، لذلك فان قواعد الضبط هذا ستطاع عن رغبة ذاتية، في حين تتميز تتميز الجماعات الثانوية بالفعية والعلاقات الرسمية وقواعد الضبط تكون فيها مرفوضة.

(زبيدة بشرى، 2015، ص275)

2.4 تصنيف "طريق شوقي فرج":

1.2.4 مهارة توكيد الذات: وتتعلق بمهارات التعبير عن المشاعر و الاراء والدفاع عن الحقوق ومواجهة ضغوط الاخرين

2.2.4 المهارة الوجدانية: تساهم في تسيير اقامة علاقات وثيقة ودية مع الاخرين وادارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب والتقرب منه ليصبح الشخص اكثر قبولا لديهم ومن المهارات الاساسية في هذا السياق هي التعاطف والمشاركة الوجدانية.

3.2.4 المهارات الاتصالية: وهي تنقسم بدورها الى قسمين:

- مهارات الارسال: وهي تعبر عن قدرة الفرد في توصيل المعلومات التي يرغب في نقلها للآخرين لفظيا او غير لفظيا من خلال عمليات نوعية كالتحدث والحوار والاشارات الاجتماعية.

- مهارات الاستقبال: وتعني مهارة الفرد في الانتباه والتلقي اللفظية والغير اللفظية وادراكها وفهم مغزاها، والتعامل في ضوءها.

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

4.2.4) مهارة الضبط والمرونة الاجتماعية والانفعالية: وهي تشير الى قدرة الفرد على التحكم بصورة مرنة في سلوك اللفظي والغير اللفظي خاصة في مواقف التعامل الاجتماعي مه الاخرين، وتعديله بما يتناسب مع ما يطرا على تلك المواقف من مستجدات لتحقيق اهداف الفرد.

5) اهمية المهارات الاجتماعية:

تحتل المهارة الاجتماعية اهمية بالغة في حياة الفرد في شتى الميادين وتكمن اهمية اكتسابها في الجوانب التالية:

- تعد عاملا مهما لتحقيق التكيف الاجتماعي داخل الجماعات التي ينتمي اليها الافراد وكذلك المجتمع؛
- تفيد المهارات الاجتماعية الافراد للتغلب على مشكلاتهم وتوجيه تفاعلهم مع البيئة المحيطة؛
- تساعد على اكتساب الثقة بالنفس ومشاركة الاخرين في الاعمال التي تتفق وقدراتهم وامكانياتهم. (بهادر، 1990، ص48).
- تعمل على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي مع احداث الحياة الضاغطة بصورة ايجابية. (علي، 2001، ص48).
- تنمية القدرة على التوصل الفعال مع الاخرين؛
- اكتساب الفرد القدرة على تحمل المسؤولية الفردية والجماعية؛
- تنمي لدى الفرد القدرة على حسم المواقف، باتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب؛
- تمكن الافراد من التصرف الصحيح في المواقف التي تحتاج منهم المهارات الاجتماعية تزيد من ادراكه للمواقف الاجتماعية وتساعد على القيام بأدوارهما الاجتماعية؛
- تفيد الافراد في التغلب على مشكلاتهم وتوجيه تفاعلهم مع البيئة المحيطة، كما انها تعمل على تحقيق من الاستقلال. (امال جمعة عبد الفتاح، 2010، ص203-204)
- تسهل على الافراد في علاقات العمل سواء مع الزملاء او الرؤساء او المرؤوسين بطريقة افضل؛

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

-تمكن الفرد من السيطرة على اشكال سلوكه المختلفة وتزيد من قدرته على التعامل مع السلوك الغير المنطقي الصادر مع الاخرين وتمكنه من اقامة علاقة وثيقة مع المحيطين به والحفاظ عليها.

(ابو علاء، 2006، ص186)

مما سبق ذكره يتضح لنا ان المهارات الاجتماعية دورا فعالا في تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي لدى الفرد وان اكتساب الفرد لهذه المهارات يساعد على القيام بمهامه على اكمل وجه مما يحقق جودة الاداء واقامة علاقات اجتماعية مع الاخرين.

6) النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية:

1) النظرية السلوكية:

تنظر الى السلوك على انه وحدة معقدة يمكن تحليلها الى وحدات ابسط منه وهذه الوحدات هي الاستجابات الاولى التي ترتبط بمثيرات محددة والعلاقة التي ترتبط بين المثيرات واستجابتها هي علاقة موزونة اي سابقة على التعلم والخبرة.

(طلعت منصور وزملائه، 1989، ص245)

ويرى اصحاب هذه النظرية ان السلوك الانساني عبارة عن مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها اثناء مراحل نموه المختلفة ويتحكم في تكوينها قوانين العقل وهي قوى الكق والاستشارة اللتان تسييران مجموعة من الاستجابات الشرطية، ويعززون ذلك الى عوامل بيئية التي هي محور عملية التعلم في الاكتساب وتدور هذه النظرية ان السلوك الفردي قابل للتعديل او التغيير.

2) النظرية المعرفية:

يفترض اصحاب هذه النظرية بان العوامل المعرفية مثل التوقعات السلبية والتقويم الذاتي هي الاسباب الاساسية لقصور المهارات الاجتماعية ان لكل منا عدة افتراضات تنطوي على اعتقادات محيطة للذات مثل: ينبغي ان يكون محبوبا من الجميع، او يجب ان يكون الافضل دائما، وتظل هذه الاعتقادات قابعة في الخلفية حتى تحدث واقعة فشل او نكسة معينة. وهنا تنشط هذه الاعتقادات بشدة مؤدية الى تحريف التفكير في الاتجاه السالب ولا يعد الامر عند هذا الحد وانما تقوم هذه الاعراض بتغذية راجعة لهذه الاعتقادات السالبة مرة اخرى الامر الذي يؤدي الى المزيد من تحريف التفكير وقصور المهارات.

(ممدوحة سلامة، 1993، ص133)

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

(3) النظرية المعرفية الاجتماعية:

تسمى نظرية التعلم المعرفي الاجتماعي لصاحبها "البرت بانديورا" باسماء مختلفة منها نظرية الملاحظة الاجتماعية، ونظرية التعلم الاجتماعي ونظرية النمذجة المعرفية، تقوم هذه النظرية على فكرة الملاحظة لأداء الآخرين تركزت نظرية "بانديورا" على العناية بالبيئة الاجتماعية، ودور التعلم النشاط في تلك البيئة بعددنا كان مسيطر في مجال البحوث في ذلك الوقت اعتبرت هذه النظرية شاملة حول التعلم بالمشاهدة، وقامت بتوسيعها لتضم تعلم واداء المهارات المتنوعة والاستراتيجية والسلوك، فطبق "بانديورا" مبادئ نظريته على المهارات المعرفة بالحركة، والمهارات الاجتماعية ومهارات التنظيم الذاتي بالإضافة الى تضيفها على قضايا العنف الاجتماعية، والتطور الاخلاقي لدى المتعلم وقيمه الاجتماعية.

(القطامي واليوسف. 2010)

(7) العوامل المؤثرة في تشكيل المهارات الاجتماعية:

ترتبط المهارات الاجتماعية بعدة متغيرات وتسهم العديد من العوامل في تشكيلها، منها ما يتصل بالفرد نفسه ومنها ما يتصل بالطرف الاخر، ومنها ما يتصل بخصائص موقف التفاعل الاجتماعي، وتحدد المهارات الاجتماعية للفرد بمدى قدرته على التفاعل الاجتماعي مع المواقف المختلفة وفيما يلي اهم هذه العوامل:

1- الجنس: يلعب الجنس دورا مهما في تحديد سلوك الفرد في مواقف التفاعل المختلفة، حيث نلاحظ ان الذكر يتميز بطابع مختلف عما تتميز به الانثى من مهارات اجتماعية، ويرجع ذلك الى الفروق في عملية التنشئة الاجتماعية والمعايير الاجتماعية المقبولة لكل من الذكور والاناث.

(السيد عبدالرحمان، 1992. ص 35)

فالاناث يتعلمن اللغة بشكل اسرع واسهل وهن خبيرات في قراءة الاشارات العاطفية اللفظية وغير لفظية وفي التعبير عن مشاعرهم وتوصيلها للآخرين، اما الذكور فهم حريصون على الحد من الانفعالات التي تعرضهم للانتقادات او انفعالات الشعور بالذنب او الخوف او الاذى.

(جرلمان 190.191.200)

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

وقد اكدت العديد من الدراسات ذلك حيث وجدت فروق دالة احصائا بين الذكور والاناث في استجابتهم على مقاييس المهارات الاجتماعية. (ممدوحة سلامة، 1984)

2-السن:نلاحظ هنا ان اكبر سنا يتعرض الى الخبرة والتفاعل الاجتماعي بقدر اكبر من الاصغر سنا والذي ينعكس على سلوكه اللاحق بالايجاب واستيعاد ما وقع فيه من اخطاء.

(ابو الحلو، 2008، ص22)

3-المهنة:تمثل المهارات الاجتماعية جانبا مهما من جوانب اعداد القيادات المهنية، كذلك القيادات الاجتماعية وتبرز هذه الاهمية من المواقف المختلفة في ميادين العمل كان يكون هناك تمييز الاداء وفي مستوى التفاعل مع الاخرين.

4-السمات الشخصية: ان نجاح العلاقات الاجتماعية للفرد ليس مرتبط بمواقف التفاعل الاجتماعي فقط بل يرتبط ايضا بقدراته الشخصية، فهي تلعب دورا مهما في سلوكه، حيث اشارت الى ذلك العديد من الدراسات على مدى اهمية السمات الشخصية وابعادها خاصة الانبساطية والعصابية باعتبارها اكثر ابعاد الشخصية اهمية في السلوك الاجتماعي. (مجدي، 1990، ص07)

ونلاحظ في انزواء وتردد الفرد ما يؤثر على قدراته بشكل واضح يظهر خلال سلوكه المهاري.

8)قياس المهارات الاجتماعية:

يرتبط قياس المهارات الاجتماعية خاصة بالدراسات التي تعني بجوانب القصور في نمو المهارات والكفاءات الاجتماعية لدى الافراد وفي سياق الدراسات التي تدور حول مختلف جوانب الفرد.

الا ان البداية الفعلية لقياس المهارات الاجتماعية تقترب خاصة بالابحاث "لثرونديك" في محاولة منه التمييز بين نماذج متعددة للذكاء وقياس الفروق الفردية في مهارات التفاعل الاجتماعي. وقد ادت الابحاث الرائدة لمن اتوا بعده خاصة "روبرتروزنتال" او "سولفيان" "جيلفورد" الى قياس وفك رموز المهارات اللفظية والغير اللفظية وادت الى التعرف على المكونات الاساسية للذكاء الاجتماعية.

(riggio ,2005,p2)

الفصل الثاني الاطار النظري للمهارات الاجتماعية

اما في وقتنا الحاضر فقط تطورت فنيات القياس والتقويم اذ يركز علماء النفس على استخدام اساليب القياس الذاتية والموضوعية باعتبارها اساليب سهلة وغير مكلفة للوقت والجهد والمال،والمتمثلة فيما يلي:

1)القياس الاجتماعي:

تركزت جهود الباحثين الاوائل في مجال قياس المهارات الاجتماعية على استخدام القياس السوسيومتري، الذي يهدف الى التعرف على مكانة الفرد ومرتبته الاجتماعية وبين افراد بيئة الاجتماعية كالشهرة والهيبة والكفاءة الاجتماعية بين الاقران والاعتماد على تقديرات الاقران واحكام الافرادلبعضهم البعض.

كما يتم الاعتمادعلى القوائم السلوكية او القوائم تقدير الاباء او المعلمين .وتهدف ايضاالى كشف الافراد المنعزلين

اجتماعيا او الذين يعانون من مشكلات في تبادل العلاقات الشخصية مع الاخرين باستخدام تقديرات المعلمين والاقران. (او حلاوة،2009،ص08).

2) اساليب التقدير الذاتي:

حيث نطلب من المبحوثين معلومات حول سلوكه في مواقف تتطلب قدرات من المهارات الاجتماعية،وتوجد عدة اساليب تتدرج في فئة التقدير الذاتي وهي:

- الاستبيان والمقاييس النفسية؛

- نقدم للفرد مواقف معينة قد يواجهها في حياته اليومية تتطلب سلوكا اجتماعيا ماهرا للتفاعل معها؛

- تقدم استجابا معينة تتصف انها ماهرة او غير ماهرة اجتماعياونطلب من الفرد تحديد معدل صدور تلك الاستجابات عنه.

(3) المقابلة الشخصية:

وهي اسلوب مهم في حالة الرغبة في قياس مستوى المهارة الاجتماعية لاشخاص والرغبة في تقديم وصف مفصل للجوانب الغير لفظية لمهارات البحوث الاجتماعية مثل اسلوبه في تقديم نفسه ومدى تحكمه في حركات عينه وقدرته على فهم وارسال الاشارات غير اللفظية من والى الاخرين فضلا عن انه يسمح لنا بتوضيح مغزى الاسئلة بصورة افضل للبحوث.

(4) تحليل المضمون:

هي ان يقوم الباحث بتحليل مضمون ما كتبه الماهرون اجتماعيا عن انفسهم (احاديث، كتب، مذكرات، لقاءات، ندوات) او ما كتب عنهم على اساس ان هؤلاء سواء كانوا قادة اوسياسيين ناجحين او رموز اجتماعية لها اسهامات بارزة يقدم ما استخلص منهم من بيانات او منشورات تطبعه سلوكياتهم الماهرة اجتماعيا.

(5) الضبط الاجتماعي:

هي مهارة الفرد في تقديم ذاته في المواقف الاجتماعية بشكل مناسب وتعديل سلوكه فيها بما يتناسب مع متطلباته على نحو يبرزت توافق واتساق من ذاته. (فرج، 2003، ص25)

من خلال ما تم عرضه من اساليب لقياس المهارات الاجتماعية والتي تنوعت واختلفت الا انها هدفها واحدا وهو تقدير مستوى المهارات الاجتماعية، وفي ذات السياق ارتات الباحثة الى استخدام احد اساليب التقدير الذاتي والمتمثل في بناء استبيان نظرا لمقتضيات الدراسة وملائمته لطبيعة العينة وظروفها.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه من تراث نظري للمهارة الاجتماعية تبين لنا مدى اهمية المهارات الاجتماعية والدور الذي تلعبه في حياة الفرد، فهي التي تساعد على التفاعل الايجابي مع الاخرين وتحقيق اندماج اجتماعي باختلاف المواقف، ويلبي لاحتياجاته النفسية والاجتماعية، الامر الذي ينعكس بشكل ايجابي على مجاله النفسي ويوفر له الشعور بالراحة والطمأنينة النفسية بعيدا عن الاضطرابات النفسية، مما يمكن الفرد من بناء علاقات اجتماعية سليمة.

الفصل الثالث:

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد استعراضنا للجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة المتعلقة بمتغير المهارات الاجتماعية، ننتقل إلى الفصل الثالث والذي يحتوي على التعريف بمنهج وحدود الدراسة ، عينة ومجتمع الدراسة، والتعريف بأداة الدراسة والخصائص السيكومترية لها مع الأساليب الإحصائية المحتملة في الدراسة .

1- منهج الدراسة :

إن لكل بحث أو دراسة علمية منهج يوافقه ويقود الباحث إلى الوصول إلى نتائج وحقائق مستوحاة من هذا البحث فأى موضوع لابد فيه على الباحث تطبيق منهج يستجيب لطبيعة الموضوع ويعتبر المنهج بصفة عامة الطريقة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته بغية الوصول إلى نتائج علمية إذ يتوقف المنهج المتبع على طبيعة الموضوع الذي يختاره الباحث أثناء قيامه بالبحث ، وبذلك لاحظنا أن المنهج المناسب لدراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي .

والمنهج الوصفي هو أكثر المناهج شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات التربوية والنفسية هو عبارة عن مجموعة الإجراءات التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جميع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا دقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات على الظاهرة أو الموضوع محل البحث وعلى الرغم من أن الوصف الدقيق المتكامل هو الهدف الأساسي للبحوث الوصفية إلا أنها تتعدى الوصف إلى التفسير ، وذلك في حدود قدرة الباحث على التفسير والاستدلال وبالإضافة إلى المنهج الوصفي قد تم استخدام المنهج الإحصائي في هذه الدراسة الذي يساعد على تحويل المعطيات الكيفية إلى معطيات كمية ، أو كما قيل بان الإحصاء يعني التعبير عن ظاهرة معينة بالأرقام

(محمد داودي، محمد بوفاتح، 2007، ص81)

والمنهج الوصفي يعتمد على دراسة الوقائع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كافياً أو تعبيراً كمياً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة .

(عبيدات ، ذوقان وآخرون ، 2003 ، 191)

مجتمع وعينة الدراسة :

- عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من بعض عمال الجامعة بالاغواط الأغواط البالغ عددهم 60 عامل موزعون حسب المركز الوظيفي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): توزيع حجم عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي

الرتبة	عون ادارة	استاذ دائم	استاذ مؤقت	المجموع
العدد	34	18	08	60

3- وصف خصائص عينة الدراسة

لتحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل بيانات الجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية والتي تصف خصائص عينة الدراسة باستخدام برنامج (SPSS25) .

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

من خلال مخرجات SPSS يمكننا الحصول على الجدول التكراري التالي:

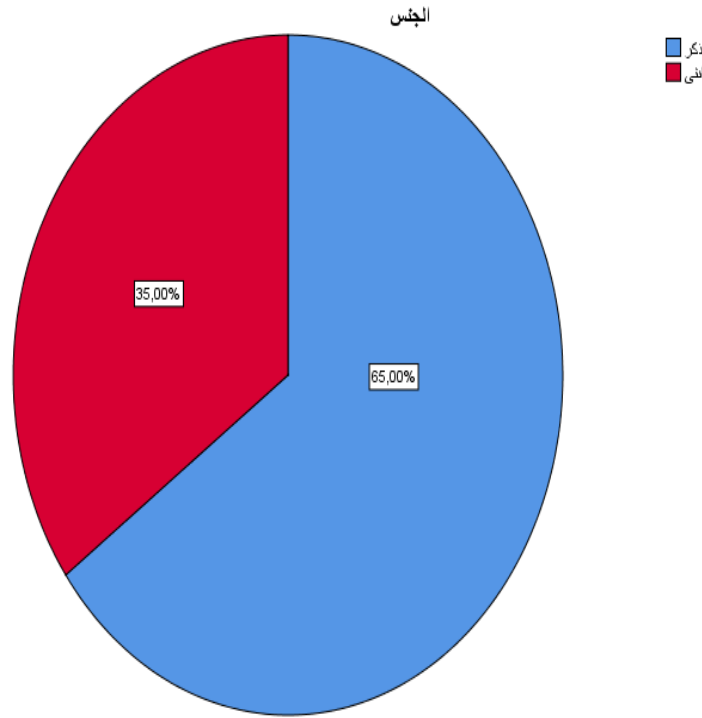
الجدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	
65%	39	ذكور
35%	21	إناث
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS25 ملحق رقم(05)

و منه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية



الشكل رقم(01): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس

يبين الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في عينة الدراسة ما يعني أن الجامعة تعطي فرص أكبر للذكور في عملية التوظيف والاستقطاب.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

من مجموع (60) استبانة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

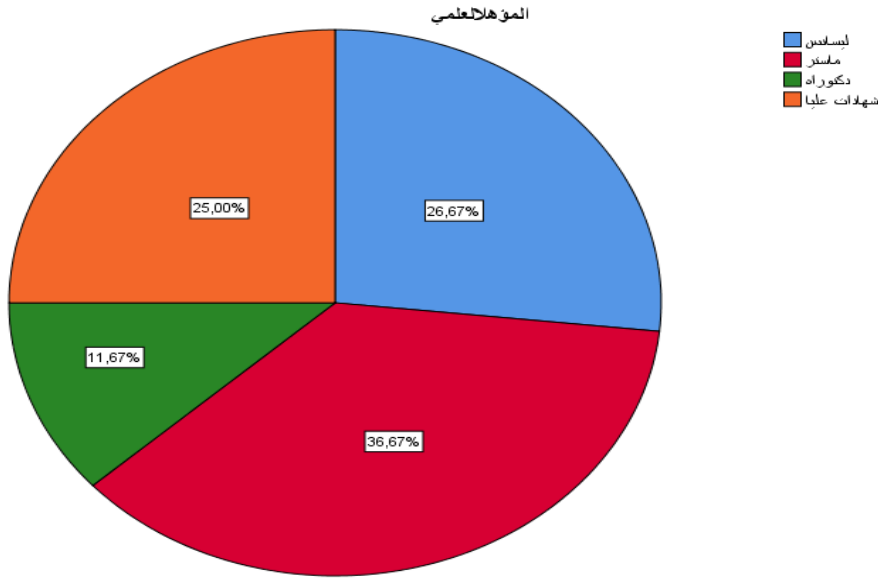
الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	
26.7%	16	شهادة الليسانس
36.7%	22	شهادة الماجستير
11.7%	7	شهادة الدكتوراه
25%	15	شهادات عليا
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS25 ملحق رقم(03)

و منه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية



الشكل رقم (02): تركيبة عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

يتبين من الجدول و الشكل السابقين أن ما نسبته (36.7%) من عينة الدراسة عمال متحصلين على شهادة الماجستير ، (26.7%) متحصلين على شهادة الليسانس، (25%) اصحاب شهادات عليا، و نجد أن نسبة (11.67%) من العينة متحصلين على شهادة الدكتوراه، وهذا ما يعتبر مؤشرا جيدا، بحيث نجد تنوع في المؤهلات العلمية لموظفي الجامعة وهذا ما يتطلبه العمل بها.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة بالجامعة:

من مجموع (60) استبانة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

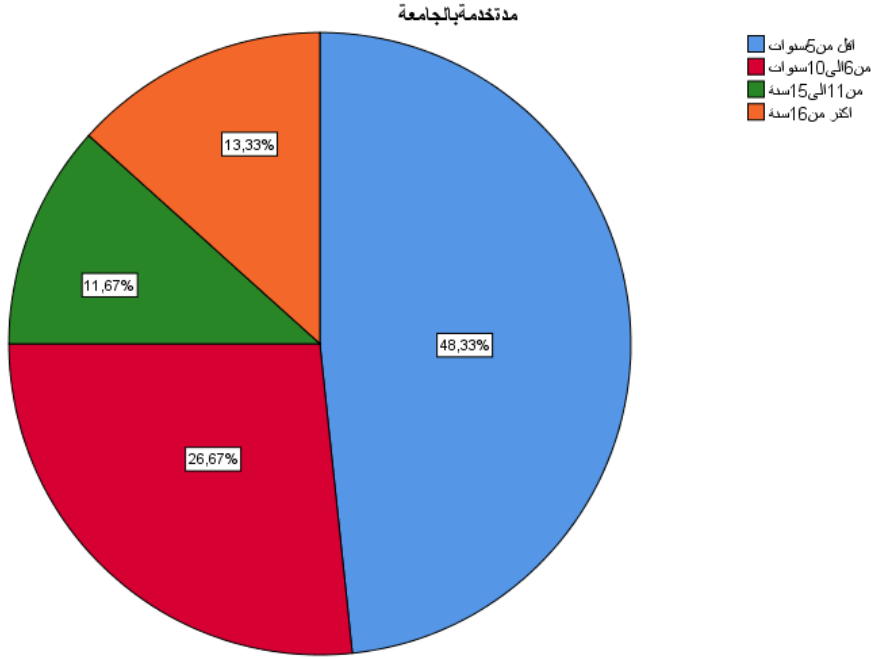
الجدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة بالجامعة

النسبة	التكرار	
48.3%	29	أقل من 5 سنوات
26.7%	16	من 6 إلى 10 سنوات
11.7%	07	من 11 إلى 15 سنة
13.3%	08	أكثر من 16 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS25 ملحق رقم (03)

و منه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية



الشكل رقم (03): تركيبة عينة الدراسة حسب مدة الخدمة بالجامعة

من خلال الجدول والشكل السابقين، نلاحظ أن سنوات الخدمة التي غلبت على أفراد العينة الإحصائية هو أقل من 5 سنوات (48.33%) ثم تليها من 6 سنوات إلى 10 سنوات خدمة بنسبة (26.67%) ، أما نسبة 11 سنة إلى 15 سنة فتمثلت (13.3%)، والنسبة الأقل فتعود إلى الأكثر من 16 سنة خدمة بالجامعة بنسبة (11.67%) وعند تفسير النتائج نجد أن هناك حركة في دوران العمل بالجامعة ما يعطي فرص أكبر لموظفين جدد

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة :

من مجموع (60) استبانة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

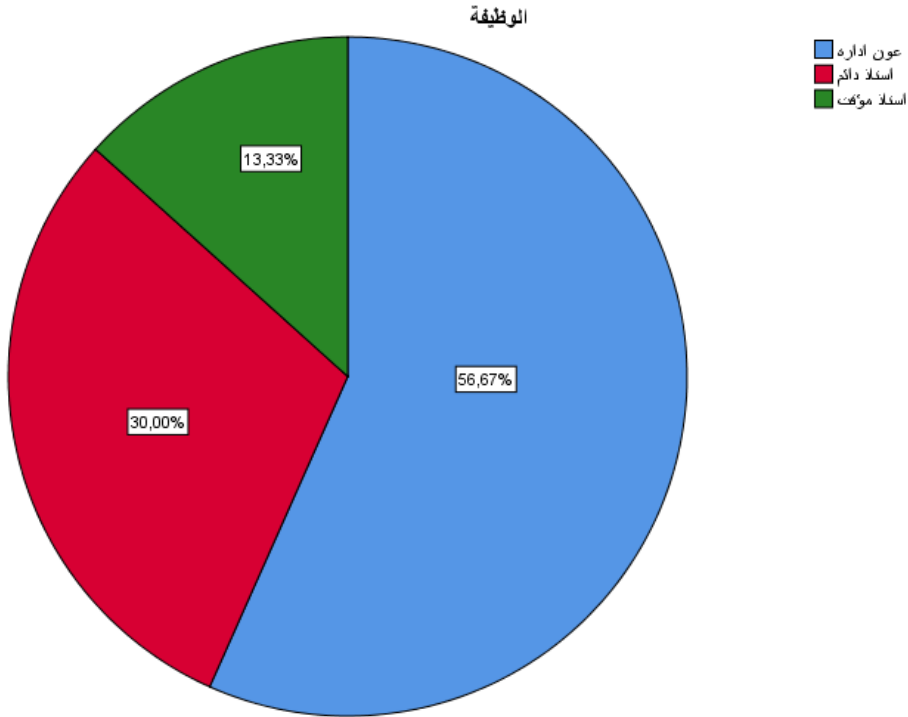
الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة	التكرار	
56.7%	34	عون ادارة
30%	18	استاذ دائم
13.3%	08	استاذ مؤقت
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS25 ملحق رقم (03)

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

منه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم(04): تركيبة عينة الدراسة حسب الوظيفة

من خلال النتائج السابقة يتبين لنا أن 34 عامل يمثل نسبة 56.67% عون ادارة، اما نسب الاساتذة فتمثلت في 30% بالنسبة لاستاذ دائم و 13.33% بنسبة لأستاذ مؤقت وهذا ما تتطلبه الجامعة لتسيير شؤونها

4) الدراسة الاستطلاعية :

تعد الدراسة الإستطلاعية خطوة هامة في إجراء البحوث الميدانية قصد التعرف على عينة الدراسة ومعرفة خصائصها بالإضافة إلى قياس بعض الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة من أجل التأكد من صلاحيتها واستخدامها في الدراسة الأساسية ، كما تهدف هذه الدراسة الإستطلاعية إلى ما يلي :

- تحديد جوانب القصور في إجراءات تطبيق أدوات جمع البيانات ، كما يمكن تعديل التعليمات الخاصة بأدوات الدراسة ومعرفة خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية
 - تمكن الباحث من التحقق من صلاحية أداة القياس وصدقها وثباتها ومعرفة مدى ملاءمتها لتحقيق أهداف الدراسة . (محمد عبد الحليم منسي، 2003، ص267)
- ولقد بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية (60) موظف إداري من مختلف الرتب الوظيفية بالجامعة .

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

1.4 الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات :

قبل تطبيق أي أداة من الأدوات يجب التأكد من مدى استقرارها وموضوعيتها وثباتها وصدقها وهو ما يعرف بالخصائص السيكومترية للأداة .

2.4 صدق و ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من صحة فقرات الاستبيان بطريقتين:

أولاً: الصدق الظاهري:

تم إعداد الاستبيان على مراحل أولها وضع استبيان أولي وعرضه على الأستاذ المشرف، وبناء على آرائه وملاحظاته تم تصحيح بعض الأخطاء و في المرحلة الثانية تم عرضه على المحكمين وأخيراً قمنا بتنفيذه و قمنا بتوزيعه على عينة الدراسة.

ثانياً: صدق المقارنة الطرفية :

أ- حساب الصدق التمييزي : تعتبر احد الطرق الإحصائية في قياس الصدق بطريقة المقارنة الطرفية ، حيث قمنا بتقسيم درجات العينة إلى طرفين بعد ترتيبها وأخذ نسبة 27 % من الدرجات في كل مجموعة ، الطرف الأول يمثل القيم الدنيا من الدرجات والطرف الثاني يمثل القيم العليا من الدرجات للعينة الإستطلاعية ، ثم حساب الفرق "ت" بين القيم العليا والقيم الدنيا وتوصلنا إلى النتائج المبينة في الجدول .

الجدول رقم (6) يوضح النتائج المحصل عليها من صدق التمييزي لأداة الدراسة :

إستبيان المهارات الاجتماعية							
مستوى الدلالة	الدلالة	درجة الحرية	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعة
0,01 دالة	0,000	14	9,51	7,30	60,25	8	مجموعة القيم الدنيا
				6,08	92,25	8	مجموعة القيم العليا

بلغت قيمة ت لدلالة الفرق بين المجموعتين لإستبيان المهارات الاجتماعية 9,51 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0,01 لأن الدلالة 0,000 أقل من مستوى الدلالة 0,01 أي أن الفرق دال إحصائياً

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

بين مجموعتي القيم المتطرفة ، ومنه الإستبيان لديه القدرة على التمييز بين الفئات المتطرفة ، وبالتالي فهو صادق ويمكن استخدامه في القياس .

ثالثا : ثبات أداة الدراسة:

من خلال هذا يتم التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) والذي يعني استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها بمعنى قدرتها في الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة و تحت نفس الظروف.

ومن أجل قياس الثبات تم استخدام معامل (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج (SPSS25) وفي الجدول التالي نبين ما تم الحصول عليه من نتائج.

الجدول رقم(7):نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
1	التعبير الانفعالي	06	0.82
2	الحساسية الانفعالية	06	0.90
3	الضبط الانفعالي	06	0.82
4	التعبير الاجتماعي	06	0.79
5	الحساسية الاجتماعية	06	0.89
6	الضبط الاجتماعي	06	0.85
10	مجموع الفقرات	36	0.93

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS25 ملحق رقم(02)

من خلال الجدول نجد أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.93 و بالتالي يمكننا أن نقول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي جدا مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة و بالتالي يكون الباحثان مطمئنين لاستخدامها.

(6)أداة الدراسة :

قمنا في هذه الدراسة بتصميم إستبانة لجمع البيانات الأولية وقد تم تقسيمها إلى قسمين، هما:

➤ القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالعاملين من حيث (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة بالجامعة، الوظيفة).

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

➤ القسم الثاني: يتكون من أبعاد المذكورة في الجدول أعلاه (الجدول رقم 7)

حيث تم اعتماد المقياس الخماسي لـ ليكرت للإجابة على الاستبيان ، و إعطاء رقم لكل درجة من المقياس لتسهيل عملية معالجتها كآتي:

الجدول رقم (8) : المقياس الخماسي لتصحيح أداة الدراسة

لا تنطبق اطلاقا	تنطبق قليلًا	تنطبق أحيانًا	تنطبق على كثيرًا	تنطبق تمامًا	عليا
5	4	3	2	1	

7) إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:

تم اجراء الدراسة الأساسية خلال السنة الجامعية 2019-2020 حيث كان تطبيق الأداة التي شملت مقياس المهارات الاجتماعية ، بعدما تم ترتيب كل إجراءات التطبيق مع الأساتذة و الإدارة ، مع الحصول على الموافقة أن توزع عليهم أداة الدراسة ، كما تم الحرص على إتباع مجموعة من التوجيهات من أجل التحكم في سير تطبيق الدراسة الميدانية و من هذه الاجراءات المتبعة :

- تقديم الباحثان لنفسيهما و الغرض العلمي للبحث .
- شرح طريقة الاجابة على المقياس .
- التأكد من أنهم لم ينسوا فقرة لم يجيبوا عليها قبل تسليم أدوات البحث .
- الإلتزام باختيار نوع الفقرة التي تناسب شخصيته .
- التأكد من تسجيل جميع البيانات الشخصية المطلوبة

الأساليب الاحصائية :

- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة

الفصل الرابع:

عرض وتفسير نتائج الدراسة

الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد استعراضنا للجانب النظري للدراسة والفصل الثالث المتمثل في الاجراءات الميدانية للدراسة نستعرض الفصل الرابع الذي يتمثل في الدراسة التطبيقية بالجامعة ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

1- عرض نتائج الدراسة

1-1- عرض نتائج التساؤل الأول :

نص التساؤل : ما مستوى المهارات الاجتماعية لدى العاملين بالجامعة ؟

في هذه المرحلة نقوم بعرض نتائج الدراسة أو النتائج المحصل عليها لاختبار مدى تطابق عبارات أبعاد الاستبيان على العاملين بالجامعة ،ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على عباراته كل على حدا حسب المقياس الخماسي المعتمد، كما هو موضح الجدول التالي:

البعد الأول: يوضح الجدول رقم (09) متوسط إجابات أفراد العينة الإحصائية المدروسة فيما يخص بعد التعبير الانفعالي.

الجدول رقم (09) :متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد التعبير الانفعالي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
01	احيانا اتسرع في التعبير عن ما اشعر به	1.48	0.87	58.78%
02	اضحك عادة بصوت مرتفع	1.85	1.13	61.08%
03	قيل لي ان عياني فعلا تعبير عن ما اشعر به	1.72	1.02	59.30%
04	نادرا ما اظهر غضبي	1.77	0.99	95.93%
05	لا احب ان محلاو موضع انتباه الاخرين	1.82	1.14	79.12%
06	لا اصيح و لا اصرخ عندما اغضب	1.68	0.93	55.35%
	متوسط عبارات بعد التعبير الانفعالي	1.72	0.74	41.37%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS25

الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الاجمالي لبعد التعبير الانفعال يقدر ب(1.72) وبانحراف معياري ب (0.74)، في حين نجد ان معامل اختلاف هذا البعد قُدر بنسبة(41.37%) اي لا يوجد اختلاف في اجابات العمال حول عبارات بعد التعبير الانفعالي ومنه نستنتج وجود انسجام في اجاباتهم. البعد الثاني: يوضح الجدول رقم (10) متوسط إجابات أفراد العينة الإحصائية المدروسة فيما يخص بعد الحساسية الانفعالية

الجدول رقم (10) : متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الحساسية الانفعالية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
01	عندما يتحدث معي الناس اراقب حركاتهم وتصرفاتهم بقدر ما استمع اليهم	1.55	0.76	49.03%
02	اهتم بمعرفة كا ما يصدر عن الناس من اشارات وعلامات او ايماءات	1.73	1.07	61.84%
03	استطيع فهم اي شخص بسهولة من خلال تعامله مع الاخرين	1.65	0.95	57.57%
04	استطيع ان احكم بدقة عن شخصية شخص ما من اول مقابلة معه	1.98	1.28	64.64%
05	اكره ان يحكي لي الاخرون مشاكلهم	2.02	1.38	68.31%
06	غالبا ما يقال لي بانني شخص حساس ومتفهم	2.02	1.30	64.35%
	متوسط عبارات بعد الحساسية الانفعالية	1.84	0.93	50.54%

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS25

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الاجمالي لبعد الحساسية الانفعالية قدر ب(1.84) وبانحراف معياري ب(0.93)، في حين نجد ان معامل اختلاف هذا البعد قُدر بنسبة 50.54% اي ان هناك اختلاف في اجابات العمال حول عبارات بعد التعبير الانفعالي ومنه نستنتج عدو وجود انسجام في اجاباتهم.

الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة

البعد الثالث: يوضح الجدول رقم (11) متوسط إجابات أفراد العينة الإحصائية المدروسة فيما يخص بعد الاشراف وعلاقات العمل.

الجدول رقم (11) : متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الضبط الانفعالي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
01	في كثير من الاحيان لا استطيع التحكم والسيطرة على مشاعري	1.83	1.21	66.12%
02	استطيع ان اخفي عن اي شخص مشاعري الحقيقية نحوه	2.10	1.29	64.42%
03	اجد صعوبة كبيرة في السيطرة على انفعالاتي	2.18	1.28	58.71%
04	انسجم عادة يتصرفاتي وافكاري في اي مجموعة يتصادف وجودي معها	1.88	1.18	62.76%
05	استطيع ان اتظاهر بانني سعيد في المواقف الاجتماعية،حتى لو كانت غير ذلك في حقيقة الامر	1.55	0.76	49.03%
06	استطيع بسهولة ان ابدو سعيدا في لحظة و حزينا في اللحظة التالية.	1.60	0.82	51.25%
	متوسط عبارات بعد الضبط الانفعالي	1.86	0.81	43.54%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS25

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الاجمالي لبعد الضبط الانفعالي يقدر ب(1.86) وبانحراف معياري ب (0.81)،في حين نجد ان معامل اختلاف هذا البعد قُدرُ بنسبة(43.54%)اي لا يوجد اختلاف في اجابات العمال حول عبارات بعد الضبط الانفعالي ومنه نستنتج وجود انسجام في اجاباتهم. البعد الرابع: يوضح الجدول رقم (12) متوسط إجابات أفراد العينة الإحصائية المدروسة فيما يخص بعد التعبير الاجتماعي

الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة

الجدول رقم (12) : متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد التعبير الاجتماعي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الإختلاف
01	احب ان اشارك في الانشطة الاجتماعية التي تسمح لي بالالتقاء باشخاص لم اكن اعرفهم من قبل.	1.80	1.02	56.66%
02	افضل الوظائف التي تتطلب العمل مع عدد كبير من الناس	2.00	1.05	52.5%
03	اختلف دائما بالآخرين اثناء المناسبات الاجتماعية.	1.90	1.06	55.78%
04	عادة ما اكون الشخص الذي يبادر بمحادثة الآخرين.	1.98	1.11	56.06%
05	اميل دائما الى اصدقاء جو من المرح في المناسبات الاجتماعية	1.98	1.01	51.01%
06	عادة ما ابادر في تقديم نفسي في المواقف الاجتماعية	1.97	1.02	51.77%
	متوسط عبارات بعد التعبير الاجتماعي	1.94	0.73	37.62%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS25

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الاجمالي لبعء التعبير الاجتماعي قدر ب(1.94) وبانحراف معياري ب (0.73)، في حين نجد ان معامل اختلاف هذا البعد قدرُ بنسبة(37.62%) دلالة على عدم وجود اختلاف في اجابات العمال حول عبارات بعد الضبط الانفعالي ومنه نستنتج وجود انسجام في اجاباتهم.

الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة

يوضح الجدول رقم (13) متوسط إجابات أفراد العينة الإحصائية المدروسة فيما يخص الحساسية الاجتماعية.

الجدول رقم (13) : متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات الحساسية الاجتماعية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
01	يعد الناس اكبر مصدر لسعادتي واحزاني	1.83	1.01	55.19%
02	افضل اكثر المشاركة في النقاش، بدلا من مراقبة وتحليل مايقوله المشاركون	1.82	0.93	51.09%
03	اجد نفسي في بعض الحالات قلقا بشأن مدى صحة ما اقوله	2.02	1.22	60.39%
04	لايهمني رأي الاخرين عن ما يصدر عني من تصرفات قد لا يتوقعونها مني .	1.95	1.11	56.92%
05	غالبا ما انشغل و اشعر بالقلق من أن يسيء الاخرين فهم شيء قلته لهم .	1.97	1.22	61.92%
06	أتأثر كثيرا عندما اتعرض للنقد.	2.12	1.29	60.84%
	متوسط عبارات بعد الحساسية الاجتماعية	1.95	0.91	46.66%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS25

من الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الكلي لأداء الأفراد العاملين جاء مساويا لـ: (1.95) وانحراف معياري 0.91 ومعامل اختلاف 46.66% دلالة على الانسجام في اجابات افراد العينة.

الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة

الجدول رقم (14) : متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات الضبط الاجتماعي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
01	يمكنني أن أتوقع و أتكيف مع كل الناس (الصغار والكبار ،الأغنياء والفقراء	1.92	1.16	60.41%
02	عندما أكون مع مجموعة من الأصدقاء ،فغالبا ما اكون أنا المتحدث بأسمائهم .	1.85	1.10	95.45%
03	أحيانا أجد صعوبة في النظر الى وجوه الآخرين ،عندما اتحدث معهم في امور شخصية	2.07	1.21	58.45%
04	اجد صعوبة بالغة في التحدث امام مجموعة كبيرة من الناس	2.15	1.23	57.20%
05	يتم اختياري غالبا لأكون قائد المجموعة	1.97	1.04	52.79%
06	استطيع بسهولة ان اتكيف وانسجم مع اي موقف اجتماعي	1.93	1.11	57.51%
	المتوسط الحسابي لبعء الضبط الاجتماعي	1.98	0.86	43.43%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS25

من الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الكلي بعد الضبط الاجتماعي للعاملين جاء مساويا لـ: (1.98) وبانحراف معياري 0.86 ومعامل اختلاف 43.43% دلالة على الانسجام في اجابات افراد العينة.

من خلال نتائج الجدول رقم 9-10-11-12-13-14 نستنتج أن المتوسطات مختلفة باختلاف الأبعاد وكل بعد له انتشار بنسبة تختلف بين الأساتذة .

والجدول رقم (15) يوضح مستوى المهارات الاجتماعية لدى العاملين بالجامعة باختلاف الجنس أو الأقدمية والمنصب الوظيفي ، ومنه يمكن التعرف على مستوى انتشار كل مهارة من المهارات الاجتماعية

الفصل الرابع : عرض وتفسير نتائج الدراسة

الجدول (15) يوضح مستوى المهارات الاجتماعية لدى العاملين بالجامعة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المهارات الاجتماعية
6	0.74	1.72	التعبير الانفعالي
5	0.93	1.84	الحساسية الانفعالية
4	0.81	1.86	الضبط الانفعالي
3	0.73	1.94	التعبير الاجتماعي
2	0.91	1.95	الحساسية الاجتماعية
1	0.86	1.98	الضبط الاجتماعي

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن المتوسط الفرضي لإجابات أفراد العينة هو 3 ، إلا أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على جميع أبعاد المقياس (المهارات) كانت أقل من المتوسط الفرضي ، وهذا يؤكد أن مستوى المهارات منخفض لدى العاملين بالجامعة . حيث جاءت مهارة التعبير الانفعالي بمتوسط قدره 1,72 ، والحساسية الانفعالية بمتوسط 1,84 و الضبط الانفعالي بمتوسط قدره 1,86، والتعبير الاجتماعي بمتوسط قدره 1,94، اما الحساسية الاجتماعية والضبط الاجتماعي فقدرا بمتوسطين حسابيين 1,95،1,98 على التوالي.

1-2- عرض نتائج التساؤل الثاني :

نص التساؤل : ما المهارات الأكثر انتشارا بين الأفراد العاملين بالجامعة ؟
من خلال الجدول (15) يتضح لنا أن للمهارات ترتيب معين ، كما تنتشر بين العاملين بترتيب نراه كباحثين منطقيا ، وذلك لطبيعة التفاعل الاجتماعي بين الأساتذة من جهة ، أو الأساتذة والعاملين الإداريين من جهة أخرى أو العاملين بالجامعة (أساتذة وإداريين) مع الطلبة .
حيث بينت نتائج الدراسة أن مهارة الضبط الاجتماعي هي أولا ، ثم مهارة الحساسية الاجتماعية أو التفاعل الاجتماعي ، ثم تأتي مهارة التعبير الاجتماعي ثالثا ، في حين جاءت مهارة الضبط الانفعالي رابعا ، ومهارة الحساسية الانفعالية خامسا ، وأخيرا مهارة التعبير الانفعالي .

الخاتمة

الخاتمة

ان الدراسة الحالية تتدرج في اطار الدراسات النفسية الاجتماعية التي تهدف الى معرفة مدى مستوى المهارات الاجتماعية في احدى المؤسسات ومعرفة نسبة الفروق بين الجنسين حسب الاقدمية . وبعد اختبار الفرضيات باستعمال اختبار المهارات الاجتماعية على عينة قوامها (60) عامل كشفت الدراسة على النتائج التالية:

*تحصلنا على مستوى مهارات الاجتماعية منخفض مقارنة بالمتوسط الفرضي وهو 3.

حيث جاءت مهارة التعبير الانفعالي بمتوسط قدره 1,72 ، والحساسية الانفعالية بمتوسط 1,84 والضبط الانفعالي بمتوسط قدره 1,86، والتعبير الاجتماعي بمتوسط قدره 1,94، اما الحساسية الاجتماعية والضبط الاجتماعي فقدرا بمتوسطين حسابيين 1,98، 1,95 على التوالي. كما وظهرت الدراسة ان للمهارات الاجتماعية ترتيب معين ناتج عن التفاعل بين العاملين بالجامعة (اساتذة واداريين)، جاء الترتيب كالتالي:

مهارة الضبط الاجتماعي هي أولا ، ثم مهارة الحساسية الاجتماعية أو التفاعل الاجتماعي ، ثم تأتي مهارة التعبير الاجتماعي ثالثا ، في حين جاءت مهارة الضبط الانفعالي رابعا ، ومهارة الحساسية الانفعالية خامسا ، وأخيرا مهارة التعبير الانفعالي

الاقتراحات والتوصيات:

*الاهتمام بتنمية المهارات الاجتماعية لدى العمال لتحقيق التكيف السليم مع المجتمع وزيادة وحدة الافراد.

* اعطاء الموظفين الحق في ابراز المهنية وقدراتهم وسماتهم وكيفية استغلالها.

* ضرورة الكشف عن العمال ذوي المواهب والمهارات ولو كانت وظيفتهم غير عالية.

* عدم اهمال العمال ذوي المهارات الاجتماعية وهذا لتنمية وتطور المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

(الكتب:

1. ابو حلاوة حلاوة محمد(2005)،"التعاطف مع الاخرين"، الطبعة الاولى، دار النور للطباعة والنشر والتوزيع،الرياض،
2. امال جمعة عبد الفتاح (2010)،"المهارات الاجتماعية"، الطبعة الاولى دار كتاب الجامعي للنشر والتوزيع، القاهرة مصر.
3. ايمان كاشف،هشام عبد الله (2009)،"القياس الفني والاجتماعي ذوي الاحتياجات الخاصة"،دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع،مصر.
4. السيد فرج محمود (2009)،"علم النفس الاجتماعي المعاصر"،الطبعة الولى ،اثناء للنشر والتوزيع.
5. السيد ابو هشام (2002)،"سيكولوجية المهارات"،مكتبة زهراء الشرق للطباعة والنشر، القاهرة مصر.
- 6.بدوي احمد (1982)،معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ،مكتبة لبنان،بيروت.
7. بشر ابراهيم حجار،ابو معلاء صالح(2006)،"المهارات الاجتماعية وفعالية الذات"،الجامعة الاسلامية.
8. جولمان دانيال (2000)،"الذكاء العاطفي"(ترجمة ليلي الجبالي)،سلسلة المعرفة، المجلس الثقافي للفنون والادب،الكويت.
9. سلامة ممدوحة (2000)،"علم النفس الاجتماعي الانا والاخرين"،مكتبة الاجلو للطباعة والنشر،مصر.
10. شقير زينب (1997)،"المهارات الاجتماعية ومستوى الطموح للمؤتمر الدولي الرابع"، مركز الارشاد الفني،جامعة عين شمس،مصر.

11. عبد الرحمان محمدالسيد (1998)، "دراسات الصحة النفسية" (المهارات الاجتماعية والاستقلال النفسي والهوية) الجزء الثاني، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.
12. منى أبو بكر زيتون (2005)، (إختلاط المراهقين وأثرهم في المهارات الاجتماعية)، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة .
13. معتز عبد الله (2000)، (بحوث في علم النفس الاجتماعي و الشخصية)، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر .
14. محمد بوفاتح ، محمد داودي (2007)، " منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية" ، دار المكتبة الأوراسية ، ط1 ، الجزائر.
15. عبيدات ، ذوقان وآخرون (2003)، "البحث العلمي ، مفهومه ، أدواته ، أساليبه" ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان.
16. محمد عبد الحليم منسي (2003)، "مناهج البحث العلمي" ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية.
- الاطروحات والمذكرات:
17. أبو الحلو نعمة (2008)، "المهارات الاجتماعية و القدرة على اتخاذ القرار لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني"، رسالة ماجستير ،جامع الأزهر ،غزة.
18. عبد الرؤوف ،طارق عامر (2015)، "المهارات الحياتية و الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة"، جامعة حسبية بن بو علي ،الشلف.
19. كريمة العيداني (2010)، "مدى فاعلية برنامج التنمية للمهارات الاجتماعية في تحقيق الشعور بالوحدة النفسية لدى المراهقات"، رسالة ماجستير كلية التربية ،جامعة عين شمس .
20. وهبة هدى إبراهيم (2010)، "المهارات الاجتماعية وعلاقتها باعراض الوحدة النفسية لدى المراهقات"، رسالة ماجستير جامعة حلوان ،2010.

ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية:

- 21.riggior (1986) ‘(sociol skills and self estem personality and individual defferences)’vol no 8
- 22.michelson l(1983) :social skills assessiment training with children :an empirically based hand book new york :plnum press .

الملاحق

الملحق رقم (1)

جامعة عمار ثليجي - الاغواط -

التخصص: علم نفس عمل وتنظيم

اخي العامل، اختي العاملة :

نضع بين ايديكم هذه العبارات التي من خلالها يمكن التعبير عن رأيكم في بعض المهارات الاجتماعية المطلوبة في العامل لذا نرجو منكم قراءة العبارة جيدا والاجابة عنها بوضع العلامة (*) في الخانة المناسبة مع العلم ان اجابتم ستحضى بالسرية التامة ولا تستخدم الا لغرض البحث العلمي.

شكرا لتعاونكم مسبقا .

من اعداد الطالبتين :

- دقموسي شهرزاد

- هلوب حدة

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر

انثى

المؤهل العلمي: ليسا ماس دكتور

شهادات عليا

مدة الخدمة بالجامعة :

اقل من 5 سنوات

من 6 الى 10 سنوات

من 11 الى 15 سنة

الملاحق

اكتر من 16 سنة

الوظيفة : عون ادارة استاذ ائم استاذ مؤقت

الرقم	العبارة	تنطبق علي تماما	تنطبق علي كثيرا	تنطبق علي احيانا	تنطبق علي قليلا	لا تنطبق علي اطلاقا
"البعد الاول"						
التعبير الانفعالي						
01	احيانا اتسرع في التعبير عن ما اشعر به					
02	اضحك عادة بصوت مرتفع					
03	قيل لي ان عينايا فعلا تعبير عن ما اشعر به					
04	نادرا ما اظهر غضبي					
05	لا احب ان محل او موضع انتباه الاخرين					
06	لا اصيح و لاصرخ عندما اغضب					
"البعد الثاني"						
الحساسية الانفعالية						
07	عندا يتحدث معي الناس اراقب حركاتهم وتصرفاتهم بقدر ما استمع اليهم					
08	اهتم بمعرفة ما ما يصدر عن الناس من اشارات وعلامات او ايماءات					
09	استطيع فهم اي شخص بسهولة من خلال تعامله مع الاخرين					
10	استطيع ان احكم بدقة عن شخصية شخص ما من اول مقابلة معه					
11	اكره ان يحكي لي الاخرون مشاكلهم					
12	غالبا ما يقال لي بانني شخص حساس ومتفهم					
"البعد الثالث"						
الضبط الانفعالي						
13	في كثير من الاحيان لا استطيع التحكم والسيطرة على مشاعري					
14	استطيع ان اخفي عن اي شخص مشاعري الحقيقية نحوه					

الملاحق

					اجد صعوبة كبيرة في السيطرة على انفعالاتي	15
					انسجم عادة يتصرفاتي وافكاري في اي مجموعة يتصادف وجودي معها	16
					استطيع ان اتظاهر بانني سعيد في المواقف الاجتماعية،حتى لو كانت غير ذلك في حقيقة الامر	17
					استطيع بسهولة ان ابدو سعيدا في لحظة و حزينا في اللحظة التالية	18

"البعد الرابع"						
التعبير الاجتماعي						
					احب ان اشارك في الانشطة الاجتماعية التي تسمح لي بالالتقاء باشخاص لم اكن اعرفهم من قبل	19
					افضل الوظائف التي تتطلب العمل مع عدد كبير من الناس	20
					اختلف دائما بالآخرين اثناء المناسبات الاجتماعية	21
					عادة ما اكون الشخص الذي يبادر بمحادثة الآخرين	22
					اميل دائما الى اصدقاء جو من المرح في المناسبات الاجتماعية	23
					عادة ما ابادر في تقديم نفسي في المواقف الاجتماعية	24
"البعد الخامس"						
الحساسية الاجتماعية						
					يعد الناس اكبر مصدر لسعادتي واحزاني	25
					افضل اكثر المشاركة في النقاش، بدلا من مراقبة وتحليل مايقوله المشاركون	26
					اجد نفسي في بعض الحالات قلقا بشأن مدى صحة ما اقوله	27
					لايهمني رأي الآخرين عن ما يصدر عني من تصرفات قد لا يتوقعونها مني .	28
					غالبا ما انشغل و اشعر بالقلق من أن يسيء الآخرين فهم شيء قلته لهم .	29
					أتأثر كثيرا عندما اتعرض للنقد.	30
"البعد السادس"						

الملاحق

الضبط الاجتماعي					
				يمكنني أن أتوقع و أتكيف مع كل الناس (الصغار والكبار ،الأغنياء والفقراء).	31
				عندما أكون مع مجموعة من الأصدقاء ،فغالبا ما اكون أنا المتحدث بأسمائهم .	32
				أحيانا أجد صعوبة في النظر الى وجوه الآخرين ،عندما اتحدث معهم في امور شخصية	33
				اجد صعوبة بالغة في التحدث امام مجموعة كبيرة من الناس	34
				يتم اختياري غالبا لأكون قائد المجموعة	35
				استطيع بسهولة ان اتكيف وانسجم مع اي موقف اجتماعي	36

الملحق رقم (02)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	6

Reliability Statistics

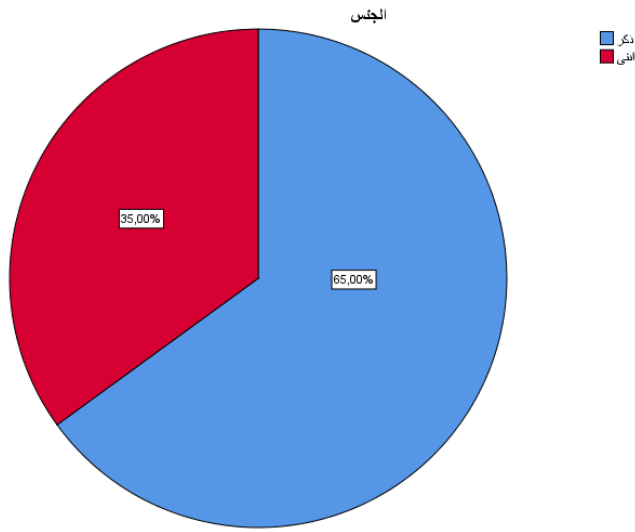
Cronbach's Alpha	N of Items
,891	6

Reliability Statistics

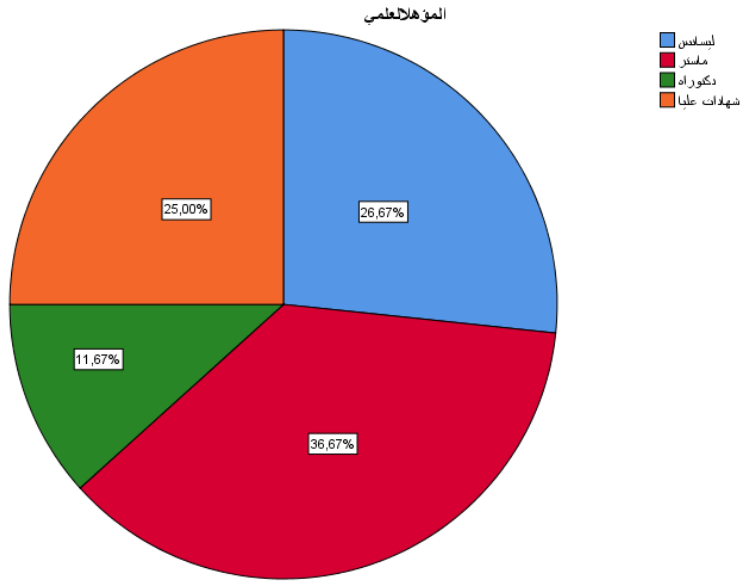
Cronbach's Alpha	N of Items
,936	36

الملحق رقم (03)

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	39	65,0	65,0	65,0
	انثى	21	35,0	35,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

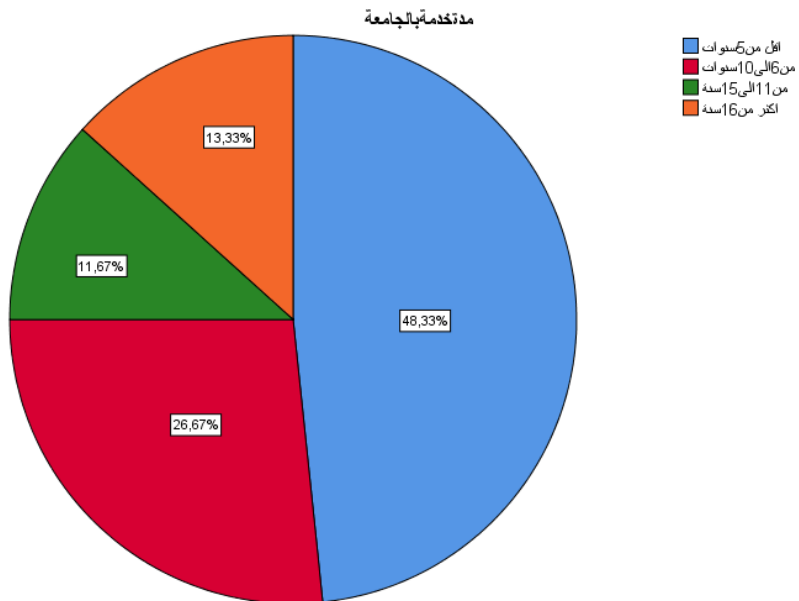


		المؤهل العلمي			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ليسانس	16	26,7	26,7	26,7
	ماستر	22	36,7	36,7	63,3
	دكتوراه	7	11,7	11,7	75,0
	عليا شهادات	15	25,0	25,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	



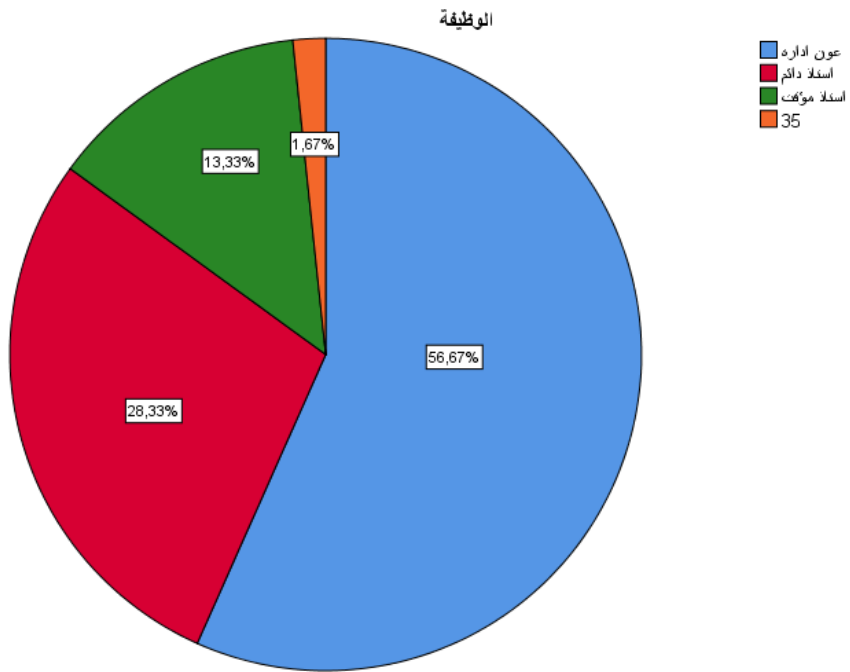
مدة خدمة بالجامعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من اقل	29	48,3	48,3	48,3
سنوات 10 الى 6 من	16	26,7	26,7	75,0
سنة 15 الى 11 من	7	11,7	11,7	86,7
سنة 16 من اكثر	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	



الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ادارة عون	34	56,7	56,7	56,7
دائم استاذ	17	28,3	28,3	85,0
موقت استاذ	8	13,3	13,3	98,3
35	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



الملحق رقم (04)

البعد الاول

Statistics

		في اتسرع احيانا به اشعر ما عن التعبير	بصوت عادة اضحك مرتفع	فعلا عيناى ان لي قيل به اشعر ما عن تعبير	او محل ان احب لا الآخرين انتباه موضع	لااصرخ و اصيح لا اغضب عندما
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1,48	1,85	1,72	1,77	1,82
Std. Deviation		,873	1,132	1,027	,998	1,142
Sum		89	111	103	106	109

البعد الثاني

Statistics

		معي يتحدث عندا حركاتهم اراقب الناس ما بقدر وتصرفاتهم اليهم استمع	ما كا بمعرفة اهتم من الناس عن يصدر او وعلامات اشارات ايماءات	اي فهم استطيع من بسهولة شخص مع تعامله خلال الآخرين	بدقة احكم ان استطيع شخص شخصية عن معه مقابلة اول من ما	لي يحكي ان اكره مشاكلهم الاخرين	بانني لي يقال ما غالبا حساس شخص ومتفهم
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,55	1,73	1,65	1,98	2,08	2,02
Std. Deviation		,769	1,071	,954	1,282	1,381	1,308
Sum		93	104	99	119	125	121

البعد الثالث

Statistics

		لا الاحيان من كثير في التحكم استطيع على والسيطرة مشاعري	عن اخفي ان استطيع مشاعري شخص اي نحوه الحقيقية	في كبيرة صعوبة اجد انفعالاتي على السيطرة	يتصرفاتي عادة انسجم اي في وافكاري يتصادف مجموعة معها وجودي	اتظاهر ان استطيع المواقف في سعيد بانب لو الاجتماعية،حتى في ذلك غير كانت الامر حقيقة	ابدو ان بسهولة استطيع وحزينا لحظة في سعيدا التالية اللحظة في
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,83	2,10	2,18	1,88	1,55	1,60
Std. Deviation		1,210	1,298	1,282	1,180	,769	,827

الملاحق

Sum	110	126	131	113	93	96
-----	-----	-----	-----	-----	----	----

البعد الرابع

Statistics

		في اشارك ان احب التي الاجتماعية الانشطة بالالتقاء لي تسمح اعرفهم اكن لم باشخاص قبل من	التي الوظائف افضل عدد مع العمل تتطلب الناس من كبير	بالاخرين دائما اختلط المناسبات اثناء الاجتماعية	الشخص اكون ما عادة بمحادثة يبادر الذي الاخرين	اضفاء الي دائما اميل في المرح من جو الاجتماعية المناسبات	تقديم في ابادر ما عادة المواقف في نفسي الاجتماعية
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,80	2,00	1,90	1,98	1,98	1,97
Std. Deviation		1,022	1,058	1,069	1,112	1,017	1,025
Sum		108	120	114	119	119	118

البعد الخامس

Statistics

		المشاركة اكثر افضل من بدلا النفاش، في مصدر اكبر الناس يعد واحزاني لسعادتي	المشاركة اكثر افضل من بدلا النفاش، في مايقوله وتحليل مراقبة المشاركون	الاخرين رأي لايهمني من عني يصدر ما عن لا قد تصرفات . مني يتوقعونها	اشعر و انشغل ما غالبا يسيء أن من بالقلق قلته شيء فهم الاخرين . لهم	اشعر و انشغل ما غالبا يسيء أن من بالقلق قلته شيء فهم الاخرين . لهم	عندما كثيرا أتأثر للتفقد اتعرض
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,83	1,82	2,03	1,95	1,97	2,12
Std. Deviation		1,011	,965	1,221	1,111	1,221	1,290
Sum		110	109	122	117	118	127

البعد السادس

Statistics

		و أتوقع أن يمكنني الناس كل مع أتكيف (والكبار الصغار) (والفقراء، الأغنياء	مع أكون عندما الأصدقاء من مجموعة أنا اكون ما، فغالبا . بأسمائهم المتحدث	في صعوبة أجد أحيانا وجوه الى النظر ،عندما الآخرين امور في معهم اتحدث شخصية	في بالغة صعوبة اجد مجموعة امام التحدث الناس من كبيرة	ان بسهولة استطيع اي مع وانسجم أتكيف غالبا اختياري يتم المجموعة قائد لأكون	ان بسهولة استطيع اي مع وانسجم أتكيف اجتماعي موقف
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,92	1,85	2,07	2,15	1,97	1,93

الملاحق

Std. Deviation	1,169	1,102	1,219	1,233	1,041	1,118
Sum	115	111	124	129	118	116