

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تاسوست-جيجل

قسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

العنوان:

وسائل التواصل الاجتماعي وعلاقتها بجودة
المهارات الاجتماعية لذي الطفل المراهق

مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس التربوي
تخصص: علم النفس التربوي

تحت إشراف الأستاذة:
عبايدية أحلام

إعداد الطالبات:

بوخشم نادية
دريال خلود
بعيو فضيلة

دفعة 2019 - 2020

شُكْرٌ وَقَدْرٌ

نشكر الله عز وجل ونحمده بداية على منه وكرمه على توفيقنا لإتمام هذا العمل

وإنجازه على هذا الوجه

نتقدم بأرقى واسمى عبارات الشكر والتقدير والاحترام للأستاذة المشرفة

مبادية أحلام فكلنا فخر واعتزاز لقبولك الإشراف على هذا العمل، ومتابعته عن كثب

بهائق العناية والتركيز والتمكن من كل تفاصيله، فشكرا جزيلاً على كل التوجيهات

العلمية والمنهجية الدقيقة والقيمة التي أثرت الموضوع، وممتنين جداً لفضلك الكبير

في رسم ملامح هذه الدراسة.

والشكر الجزيل لكل من قدم لنا يد لمساعدة في هذا العمل؛ العائلة الكريمة

والأصدقاء والزلاء وجميع أساتذة تخصص علم النفس التربوي، فكلنا فخر واعتزاز

باشرافهم على تدرسينا طيلة ثلاثة سنوات فالشكر والتقدير لكم.

ملخص البحث:

إنّ التطور المذهل في الصناعة أدى بدوره إليّ تطوير كبير في مجال التكنولوجيا، التي يفضلها أصبح العالم "قرية صغيرة" يمكن معرفة ما يجري فيها مباشرة، أو في وقت قصير جداً، مقارنة بما كان عليه في الماضي.

هذه التكنولوجيا، فتحت مجال واسعاً، وسهلت سبل التواصل بواسطة أحدث الطرق الإلكترونية، وذلك بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي التي غزت جل البيوت، وأصبحت جل العائلات تستعملها، وبالتالي وجود مجال أمام الأطفال المراهقين لاستعمالها، وإتقانها، وولوج عوالم جديدة مختلفة، والانفتاح على ثقافات الآخر، وإنشاء علاقات مختلفة ومتنوعة بما فيها السلبيين والإيجابيين أي أن هذا المراهق باستعماله لهذه الوسائل أصبح شبه متواصل مع العالم كله. ودون متابعة وتوجيه من طرف الأولياء قد يضيع هذا المراهق في مهب الحضارات المختلفة، والثقافات المتباينة وحتى الأديان الأخرى قد يتأثر بها مع هذا لا أحد ينكر ما لهذه الوسائل من أهمية في حياة الإنسان المعاصر، والطفل المراهق أيضاً بما أنه عنصر لا يمكن عزله عن بيئة أفراد الأسرة التي تستعمل بشكل مستمر وسائل التواصل الاجتماعي، يمكنه استغلال هذه الوسائل في التخفيف، والتعليم، والأخذ بثقافات الآخر، وتعلم اللغات، وإنشاء صداقات، وتبادل أفكار، وحتى زيارات على أرض الواقع والإنسان لا يمكنه أن يحيا بمعزل عن التطور الحاصل في العالم، وإلّا أصبح في مؤخرة الركب، وبالتالي يفوته الكثير من المعارف والأحداث التي تجعله على دراية بما يحدث حوله. الطفل المراهق يحتاج لمن يوجهه، ويأخذ بيده إليّ بر الأمان.

الفهرس

فهرس الموضوعات

أ	شكر وتقدير
ب	ملخص البحث
1	المقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: مدخل إلي الدراسة

3	تمهيد
4	1-أسباب اختيار موضوع الدراسة
4	2-الدراسات السابقة
5	خلاصة

الفصل الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي

8	تمهيد
9	1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
10	2-أنواع مواقع التواصل الاجتماعي
11	3-مميزات التواصل الاجتماعي
12	4-مخاطر التواصل الاجتماعي
14	خلاصة

الفصل الثالث : المهارات الاجتماعية

16	تمهيد
17	1- مفهوم المهارات الاجتماعية
19	2-مكونات المهارات الاجتماعية
23	3-النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية
24	4-أنواع المهارات الاجتماعية
25	5-خصائص المهارات الاجتماعية
25	6-أهمية المهارات الاجتماعية
26	خلاصة

قائمة المراجع

28	المراجع العربية
29	المراجع الأجنبية

مقدمة:

لقد عرف مجال الإعلام والاتصال تطورا في الأساليب والوسائل سهلت عمليات التواصل الاجتماعي بين البشر منذ القديم، وكان لها الفضل في التبادل الحضاري والتقدم البشري، فانتقلت تلك الوسائل من الصوتية والبصرية المباشرة إلي استخدام طرق تكنولوجية تتيح التواصل عن بعد. وبطرق أكثر إبداعا وقد أخذت هذه التطورات أفاقا جديدة، وأحدثت تغيرات عميقة، وثورة حقيقية في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، الثقافية، الاجتماعية واثرت بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال الإنساني. ومع تطور التكنولوجيا وتعدد اختراعاتها وتجدها بصورة يومية، بحيث لا يمكننا تخطي يوم واحد إلا باكتشاف تقنية جديدة تختلف عن الأخرى. إذا أصبحت التكنولوجيا من سمات العصر الحديث تساهم في تسهيل الكثير من أمور الحياة، فلا يكاد أحد يستغني عنها فهي حاضرة في المؤسسات التعليمية وفي الطب، وفي الإعلام، وفي الاتصال والتواصل. ومع انتشار تكنولوجيا الانترنت في كافة أرجاء المعمورة التي ربطت أجزاء هذا العالم المترامية بفضائها الواسعة ومهدت الطريق لكافة المجتمعات التقارب، والتعارف، وتبادل الآراء والأفكار والرغبات. إذا أصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات، وظهرت المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية، وشبكات المحادثة التي غيرت مضمون وشكل الإعلام الحديث وخلق نوعا من التواصل بين أصحابها ومستخدميها. لقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي تشكل واقعا متميزا مفروضا على المجتمع، حيث أصبحت قادرة على اختراق الحواجز المكانية، والزمنية، والوصول إلي جميع الشقوق كل بقاع الأرض، والانخراط في المحيط المجتمعي مشكلة بذلك مجتمعا افتراضيا له قواعده وقوانينه الخاصة التي تعمل على تسير حركته وفقا لآليات وتقنيات الاتصال الحديثة، والتي حققت تفوقا على الوسائل الاتصالية والإعلامية التقليدية، وذلك من خلال سهولة استخدامها والسرعة في نقل المعلومات والأخبار.

الفصل الأول
مدخل إلى الدراسة

تمهيد

1-أسباب اختيار موضوع الدراسة

2-الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

لا بد لأي دراسة أن تقوم على أساس وخطوات، يستند إليها الباحث في عمله لكي يكون منظماً، ومتسلسلاً تسلسلاً منطقياً يخدم البحث.

1-أسباب اختيار موضوع الدراسة:

هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية دفعت بنا لاختيار هذا الموضوع وهي:

1-1-الأسباب الذاتية:

مما لا شك فيه أن حب المعرفة، والبحث النصيب الأكبر، كذلك يعتبر هذا الموضوع جزء لا يتجزأ من واقعنا، وحياتنا اليومية، وملاحظتنا لهذه الظواهر المتمثلة في استعمال وسائل التواصل الاجتماعي من طرف المراهقين فقد انتشرت انتشارا واسعا غرة التسارع الكبير على التطور التكنولوجي.

1-2-الأسباب الموضوعية:

انتشار وسائل التواصل الاجتماعي وسهولة تناولها من طرف الأطفال المراهقين، تعتبر بمثابة ناقوص الأولياء من أجل إيجاد طرق لمعالجة هذه الظاهرة، والتقليل على الأقل من الاستعمال المبالغ فيه لهذه الوسائل من طرف المراهقين. أي عقلانية استعمال وسائل التواصل الاجتماعي ومراقبة الأولياء لأبنائهم، حتى يكونوا على دراية بكل، أو على الأقل جل علاقاتهم، ونشاطاتهم عبر هذه المنصات.

2-الدراسات السابقة:**2-1-الدراسة الأولى:**

دراسة للباحثة "حمادية سارة، 2015، بعنوان، الطفل الجزائري وشبكة التواصل الاجتماعي (دراسة في الاستخدامات، والإشاعات عبر الفيسبوك). التي تهدف إلى:

-التعرف على شبه التواصل الاجتماعي، باعتبارها من احدث إفرزات التطورات في مجال الاتصال والتكنولوجيا.

-معرفة اتجاهات الأطفال الجزائريين نحو شبكات التواصل الاجتماعي وكشف دور أبنائهم في ترشيد هذا التوجيه.

-تحديد الدوافع الكامنة وراء اختيار الأطفال لشبكات التواصل الاجتماعي ونوع الإشاعات المحققة من خلال ذلك، حيث تمثلت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية لمنهج المسح، وقد اعتمدت على الاستبيان، استبيان مقابلة، واستبيان الكتروني، تمثلت هذه الدراسة على عينة تتكون من 150 طفل، وكانت نتائجها كالتالي:

- أغلبية الأطفال يقضون أكثر من ثلاث ساعات في استخدام الفيس بوك أكثر من مرة في اليوم، بهدف البحث عن مواضع ترفيهية بالدرجة الأولى والتواصل مع الأصدقاء.
- توجد سلبيات عديدة تكمن في عدوانية الأطفال في المجتمع، واكتساب سلوكيات غريبة عن مجتمعه.

من خلال دراستنا لاحظنا عدم وجود اختلافات كبيرة، حيث أن دراستنا تناولت مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتنا بجودة المهارات الاجتماعية لدى الطفل المراهق، أما هذه الدراسة فتناولت الطفل

الجزائري ومواقع التواصل الاجتماعي، أي وجود التشابه في مواقع التواصل الاجتماعي مع اختلاف في المتغير التابع وجود المهارات الاجتماعية لدى الطفل المراهق بالإضافة إلى التشابه بالأداة، واختلاف في النظرية المتعة في الدراسة.

2-2- الدراسة الثانية:

دراسة الباحثة "مريم ناريمان نومار" وهي رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير، شعبة العلوم والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، دراسة عنوان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها على العلاقات الاجتماعية.

-هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه وسائل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في حياة الأشخاص، وأهم الخدمات التي توفرها مواقع الشبكات الاجتماعية.

-وقد اعتمدت هذه الباحثة على استخدام المنهج المسحي الوصفي، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وهذا على عينة قصدية تتكون من 280 مفردة، وكانت نتائجها كالتالي:

- استخدام أغلب أفراد العينة مواقع الفيسبوك بدوافع التواصل مع الأصدقاء والأهل، وبينت النتائج فرق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكور والإناث على الموقع.
- يؤثر استخدام المواقع على الاتصال الشخصي وجه لوجه.

من خلال دراستنا التي تناولناها، وهذه الدراسة التي اعتمدت عليها في الدراسات السابقة، لاحظنا عدم وجود فرق كبير بين الدراستين، حيث أنه هذه الدراسة تناولت استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على العلاقات الاجتماعية، ودراستنا حول علاقة مواقع التواصل الاجتماعي بوجود المهارات الاجتماعية على الطفل المراهق، مع الاختلاف في تطبيق النظرية، والاعتماد على الأداة نفسها.

خلاصة:

نظراً للظروف التي يمر بها العالم، اضطرنا للتقليص من حجم العمل، وتجاوز بعض العناصر. وخلصنا إلى أن هناك بعض الدراسات التي تطرقت إلى موضوع وسائل التواصل الاجتماعي، بحكم أنه موضوع مرن ويتمشي مع العصر والتطور التكنولوجي الذي حدث في العالم السنوات الأخيرة.

الفصل الثاني مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد

- 1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
- 2- أنواع التواصل الاجتماعي
- 3- مميزات مواقع التواصل الاجتماعي
- 4- مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي

خلاصة

تمهيد:

لقد تطور العالم بشكل ملفت خلال السنوات الأخيرة، في شتى الميادين كالصناعة والزراعة، والثقافة، وغيرها من المجالات.

وقد شهد عالم الصناعة التكنولوجية قفزة نوعية مبهرة جعلت الإنسان المعاصر يحقق ما يسهل عليه حياته، وتعاملاته، وعلاقاته، بكل يسر، وبأقل تكلفة وجهد، أبرزها وسائل التواصل الاجتماعي التي غيرت تركيبة خريطة العالم، والتي ظهرت بازدهار التكنولوجيا نظرا لما أحدثته من تغييرات، وسرعة في التواصل بين الأشخاص من جميع بقاع الأرض، ومن كل الأجناس. وأهم هذه الوسائط وأبرزها التويتر، والانستغرام، واليوتوب، والفيسبوك، وغيرها ...

1- مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:**1-1- تعريف التواصل (الاتصال):**

يعرفه محمد عطية: "الاتصال هو عملية أساسية للنشاط الاجتماعي، والتربوي لوجود أي مجتمع وتماسكه و تقدمه".

كما يراه فلويد بروكتر (Floyd brokter) " أنه عملية نقل معنى أو فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر."

فالانصال إذا هو الشبكة التي من خلالها تتأكد وتتطور العلاقات الإنسانية. ومن وظيفته الأساسية، تحقيق النوايا من أجل التجسيد، والوصول إلى هدف محدد مسبقاً، كما تفترض كل عملية تواصل نشاطاً متبوعاً بالرد، سواء إيجابياً، أو سلباً. (خيري وناس، و بوصنورة عبد الحميد، 2008، ص 131).

1-2- تعريف الاجتماعي (الجماعة):

الجماعة هي عبارة عن مجموعة من الأفراد يربطها رابط مشترك، يجعلها تعيش عيشة مشتركة، تنظم علاقاتها، وحياتها، ومعترف بها فيما بينهم.

-لغة: (حسب قاموس إكسفورد) " هو موقع مخصص التطبيقات الأخرى التي تمكن المستخدمين، من التواصل مع بعضهم البعض عن طريق نشر المعلومات، والتعليقات، والرسائل، والصور... إلخ. (قاموس إكسفورد، exford dictionary).

-اصطلاحاً: هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح المشترك فيها بإنشاء حساب خاص به، ومن تم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرون لديهم نفس الاهتمامات، والهوايات. (وائل مبارك خضر، و فضل الله، 2012، ص 7).

1-3- تعريف شامل لمواقع التواصل الاجتماعي:

يطلق عليها أيضاً تسمية الشبكات الاجتماعية، وهي مواقع يستعملها الأفراد، وذلك من أجل التواصل فيما بينهم، بغرض إقامة صداقات، وعلاقات، وجماعات افتراضية، ويتم التعريف بأنفسهم ونشر معلوماتهم الشخصية، وكذلك صورهم. كما يكتبون عبر صفحاتهم، وينشرون كل حسب اهتمامه. فهناك من يهتم بالأدب، أو السياحة، أو السياسة، وهناك أيضاً من يهتم بالفن، والأناقة، والموضة وغيرها من الاهتمامات. (رضا هميس، ب ت، ص 6).

هذه الشبكات التي حولت العالم إلى قرية صغيرة من السهل جدا معرفة ما يحدث في كل ربوع العالم في وقت قياسي.

و يعتبر (فنجان سيرف) vinton cerf هو الأب الروحي للانترنت، لأنه هو من اخترع إلى جانب (بوب كان) Bob Kahn سنة 1974 بروتوكول Tcp Ip transmission control protokol/Internet protocol

باعتباره قاعدة لتبادل كل المعطيات، ولقد تطور الانترنت منذ سنة 1983 إلى أن بلغ ما هو عليه الآن. (ماري لوبير، ترجمة، عبدة حقي، 2015، ص 147).

1-4- تعريف مواقع التواصل الاجتماعي حسب بعض الكتاب و المفكرين:

أ-يعرف الكاتب الأمريكي الراحل (نورمان مللر) Norman meleler الشبكة العالمية للمعلومات، الانترنت على "أنها أكبر اختراع أنجزه العقل البشري لإضاعة الوقت". (أحمد إبراهيم الفقيه، 2015، ص 210).

ب-يعرفها محمد عواد"بأنها تركيبة اجتماعية إلكترونية تتم صناعتها من أفراد، وجماعات، أو مؤسسات. وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي (مثل الفرد الواحد)، باسم (العقدة nod)، بحيث يتم إقبال هذه العقد

بأنواع مختلفة من العلاقات، كتشجيع فريق معين، أو الانتماء لشركة ما، أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم". (نخبة من أساتذة علم الاجتماع، ب ت، ص 504).

وقد تصل هذه العلاقات لدرجة أكثر عمقا، كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات، أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص.

ج- في تعريف آخر: "هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للشخص أو المشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، وربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الهوايات، والاهتمامات، أو تجمعهم مع أصدقاء الثانوية أو الجامعة. (نسرین حسونة، ب ت، ص 4).

2- أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

لاشك أن مواقع التواصل الاجتماعي عديدة، و متنوعة جعلت الإنسان المعاصر الذي اخترعها، ينبهر بها، ويصل إلى درجة الإدمان عليها في غالب الأحيان، ولا يمكنه الاستغناء عن استعمالها، أو التغاضي عن خدماتها، ومن بين هذه المواقع:

1-2- التويتر (Twitter): وهي شبكة تسمح للمستخدمين بإرسال، أو قراءة رسائل قصيرة "تويب" تتكون من 140 حرفا كحد أقصى، أنشئ في ولاية كاليفورنيا عام 2006.

2-2- اليوتيوب (youtoub): وهي شبكة تأسست سنة 2005، تقوم بإتاحة خدمة تبادل ملفات الفيديو التي تسمح للمستخدمين بتحميل الملفات المتوفرة على الانترنت، سواء كانت للترفيه، أو إعلامية، أو شخصية. (نسرین حسونة، ب ت، ص 4).

2-3- موقع فليكر (Fliker): موقع اجتماعي خاص بتبادل الصور، ومقاطع الفيديو على الانترنت. ويستخدم الموقع بشكل كبير في تبادل الصور الشخصية بين الأصدقاء، وكذلك من طرف الخبراء، أو الهواة الذين يرغبون في إيصال الصور التي التقطوها إلى العالم.

2-4- الفيسبوك (Facebook): يعد من أشهر المواقع الاجتماعية على الانترنت، أسسه الطالب مارك زوكربيرغ (Mark zeukerbeurg) سنة 2004 في جامعة هارفرد، والآن تخطى عدد مستخدميه الـ 75 مليون مستخدم، تقدر قيمته بـ 915 مليار دولار، ويستخدم الفيسبوك بشكل مجاني.

2-4-1- التعريف بالفيسبوك:

مصطلح فيسبوك، كما هو معروف في أوروبا يشير إلى دفتر ورقي يحمل صوراً ومعلومات لأفراد في جامعة معينة، أو مجموعة. ومن هنا جاءت تسمية الموقع، وتعتبر هذه الطريقة شائعة للتعرف بين الأشخاص خصوصا في الجامعات الأجنبية ببعضهم البعض. (وائل مبارك، و حضر فضل الله، 2011، ص 261).
- ويعرف " قاموس الإعلام والاتصال " Dictionary of media and communication فيسبوك على أنه "موقع خاص بالتواصل الاجتماعي، أسس عام (2004) ويتيح نشر الصفحات الخاصة (Profiles)، و قد وضع في البداية لخدمة طلاب الجامعة، وهيئة التدريس، والموظفين، لكنه أتسع ليشمل الأشخاص". (مريم ناريمان، و تومار، د ت، ص 55).

- مؤسس الموقع مارك زوكيربرج (zekiyrburg)، أطلق الموقع في الرابع من فبراير 2004، حين كان طالبا في جامعة (هارفارد)، وكان في البداية الموقع مخصصا لفئة الطلاب في جامعة (هارفارد)، لكن تم تطويره لاحقا ليمسح لطلبة الجامعات بشكل عام للاشتراك في الموقع، ثم شمل طلبة الثانوية، وأي شخص يتعدى سن الثالثة عشرة. (مرجع سابق، ص 12)

كما للفيسبوك مساحة للتداول داخل المجموعات، إضافة إلى وجود رزنامة الشهر التي تدون فيها أهم الأخبار التي يهتم بها المشتركون في المجموعة، بدءا بالأحداث القومية، أو المحلية، حتى أعياد ميلاد

الأعضاء، كما توجد مساحة لإعلانات البيع، والشراء للأعضاء. ولكل عضو مساحة يضيف فيها صورته الشخصية إلى جانب وجود مدونة مرتبطة بالموقع، و يهدف الموقع بشكل عام إلى التعارف بين الشباب. (عبد الرزاق محمد الدايبي، ب ت، ص183).

3-مميزات وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

مما لا شك فيه، أن أي تطور، أو ابتكار جديد، أو اختراع ما، فيه من الإيجابيات الكثير، كما فيه من السلبيات، وكذلك مواقع التواصل الاجتماعي قدمت للإنسان المعاصر الكثير من الخدمات؛ كالتسريع في أداء أعماله، والتواصل السهل مع الآخرين، وغيرها من التسهيلات. كذلك لهذا التطور سلبيات جعلت من الإنسان بغوص حد الغرق في بحر التكنولوجيا الحديثة، مما جعل العلاقات الإنسانية المباشرة تتراجع. خاصة بالنسبة لنا كمسلمين، حدث تذبذب ملحوظ في صلة الأرحام، حتى لا نقول قطعها، والإقبال الكبير على الفيسبوك كوسيلة (موقعا) غزت البيوت، وحتى العقول . وقد استحوذ على اهتمام واستطاب فئات عمرية مختلفة، وكذلك الأطفال المراهقين أيضا. بما أنهم ليسوا بمعزل عن هذا الواقع الذي يعج بالتطور التكنولوجي الملفت.

" لا يمكن لأحد مهما كان انتقاده لهذه الشبكة أن ينكر الإضافة التي قدمتها لإنسان العصر الحديث، إن لم نقل التحول الإيجابي الذي أدخلته إلى حياته". (أحمد إبراهيم الفقيه، 2015، ص210).

كما ظهرت صحافة الأونلاين سنوات التسعينات، ثم الكتاب أونلاين في الألفين". (ماري نوبير، وعيدة حقي، 2015، ص146).

3-1-إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي:

- فتح شهية التعارف، و صناعة الأصدقاء في هذا العالم الافتراضي.
- اكتشاف أشخاص جدد بشخصيات مختلفة في كل حين.
- تبادل الأفكار، و الآراء، و الاهتمامات.
- التعارف بين الجنسين، الذي وصل إلى حد تكوين علاقات حب، وزواج.
- سهولة قطع العلاقات غير مرغوب فيها، وذلك بمجرد إلغاء الصداقة، أو حظر ذلك الشخص الافتراضي.
- مجانية المواقع، إذ تجعلك تبتعد عن استعمال و سائل، أو وسائط مكلفة التواصل مع الآخرين.
- زيادة التركيز على المهارات التقنية، إذ أصبح المستخدمين يحسنون استعمال مهارات مثل معالجة الصور، وإنشاء ملفات فيديو، وسرعة الطباعة.
- زيادة التوعية بالقيم الاجتماعية، والثقافية، والسياسية.

3-2- سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

- الابتعاد عن أصدقاء الواقع.
- العزلة الاجتماعية، والانطواء على الذات
- تراجع لغة الحوار بين أفراد الأسرة الواحد
- التورط في حوارات، وصداقات مزيفة، وحتى جماعات مشبوهة أحيانا.
- إضاعة الكثير من الوقت أمام جهاز الحاسوب.
- التأثر بالثقافات العالمية، مما يعني تأثر الجانب الروحي، والعقائدي، خاصة في ظل انعدام الرقابة الوالدية للأبناء .
- تراجع كبير في مقروئية الكتاب، سواء الورقي، أو الإلكتروني.

- الإدمان على بعض المواقع يؤثر على الجانب الصحي خاصة للمراهق، إثر إطالة الجلوس أمام الحاسوب، أو استعمال الهاتف النقال، الذي يؤثر على بصره.
- تراجع العلاقات الاجتماعية، وتعويض الزيارات أثناء الأعياد، والمناسبات بالرسائل النصية، أو الدردشة.
- سهولة الممارسة غير الأخلاقية. (عبد القادر بن عبد الله الفتوح، 1436هـ، ص26).

3-3-3- مميزات وخصائص الفيسبوك:

للفيسبوك خصائص و مميزات تميزه عن بقية مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى، و هي:

- 3-3-1- العالمية: حركية الفيسبوك كانت وراء إلغاء العديد من الحواجز الجغرافية، والمكانية. حيث أصبح بإمكان الأفراد التواصل فيما بينهم من كل جهات المعمورة. ومع الإضافات المستمرة لتطبيقات جديدة سمح بالتواصل المقروء، والمسموع، والمرئي. (بدر الدين بن بلعباس، 2014-2015، ص55-57).
- 3-3-2- التفاعلية: إن الفرد في الفيسبوك، ينشر، يكتب، يستقبل، ويتفاعل مع الأحداث والتعليقات، فهو في حالة نشطة من الأخذ والرد. ويعتبر الفيسبوك من التقنيات التي غيرت مجرى الاتصالات. فبعدها كانت اتصالات خطية مباشرة، مرسل، متلق.
- أحدثت الوسائل التفاعلية (ومنها الفيسبوك)، ثورة غيرت مسار الاتصالات، وطريقة التفاعل هذه أعطت للأشخاص فرصا أكبر للمشاركة، والإسهام شخصيا، وذلك بالتعليق على هذا، والرد على ذلك، والنقاش. (المرجع السابق، ص57).

3-3-3- التنوع وسهولة الاستخدام:

- أتاحت التحديات العديدة التي قام بها موقع فيسبوك، الفرصة أمام المشتركين فيه الكثير من العروض، والأنشطة.
- والفيسبوك أحد البرامج الافتراضية السهلة التي نستخدم الحروف ببساطة اللغة، كما يستعمل المتصفح للفيسبوك الرموز، والصور التي تشير للمستخدم.
- الفريق الإداري للفيسبوك فهو الأساس الذي يقوم عليه هذا الموقع، ويعتمد عليه؛ وهو البساطة والسهولة، وهما الرأس مال الحقيقي في مواجهة الانتشار السريع للتقنية في العالم. فكل لحظة تمر إلّا ويتم فيها خلق أفكار إبداعية جديدة، والمعيار ببساطة هي التكنولوجيا. (بدر الدين بن بلعباس، ب ت، ص58).

- 3-3-4- التوفير والاقتصادية: الفيسبوك في متناول الجميع، وهو مجاني، لا يكون فيه المستهلك مضطرا لدفع مبالغ مالية، وهو سهل الاستعمال

4- مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي:

- لا يخلو أي ابتكار، أو اختراع يخدم الإنسان بشكل مذهل من بعض المشاكل، أو المخاطر التي تهدد أمن و سلامة المستهلك أو المستعمل في حال سوء استعمالها. ومن أهم مخاطر التواصل الاجتماعي نذكر:

4-1- المخاطر الأمنية:

- لم تسلم مواقع التواصل الاجتماعي من المخططات الإستراتيجية الإرهابية، وذلك لنشر العنف، والفوضى، والخوف، والعمليات الإجرامية، وكذلك نشر الأخبار المغلوطة.
- كما يكمن الخطر الأساسي لمواقع التواصل الاجتماعي من الناحية الأمنية من خلال، الاختراقات، والتجسس بغرض الحصول على المعلومات الهامة، والسرية. كذلك انتحال الشخصيات، والتغريب والاستدراج، وتشويه السمعة، والنصب، والاحتيال، والتجسس.... الخ.

4-2-المخاطر النفسية: وتتمثل فيمايلي:

- يعتبر التوتر والإجهاد عاملين خطيرين تسببهما مواقع التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية للمراهقين؛ وذلك من خلال ما يشاهده المراهق من مشاهدة مرعبة، أو أحداث مؤسفة يتأثر من خلالها المراهق، وتعود بالسلب على صحته.
- -كما قد تسبب للمراهق الاكتئاب والإحباط، من خلال سعيه لمقارنة حياته مع الآخرين الذين يظهرون لحظاتهم السعيدة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأيضا قد تسبب لهم حالات من الغضب، و الغيرة، و الحسد، والحدق الاجتماعي.
- أيضا تسبب مواقع التواصل الاجتماعي للمراهق اضطرابات النوم من خلال الإدمان عليها، وذلك بمتابعة أخبار بعض الشخصيات، والسعي لمعرفة تحركاتهم مما يجعلهم يمضون أوقتا طويلا أمام الحواسيب، والهواتف النقالة، مما يؤدي إلى تقلص ساعات نومهم، وبالتالي تأثر أجسادهم، وصحتهم.
- أما المراهقون الذين يمضون ساعات يوميا على مواقع التواصل الاجتماعي، هم عرضة لمخاطر الإصابة بالأمراض العقلية، و يميلون للانتحار.

4-3-المخاطر الاجتماعية:

- -تراجع العلاقات الاجتماعية، واعتماد المراهقين على وسائل التواصل الاجتماعي بدل الزيارات الشخصية.
- إقامة علاقات مرفوضة، لأنها خارج إطار الأخلاق، و الدين بالنسبة للمجتمعات المسلمة.
- رغبة الشباب في الهجرة، وذلك نتيجة تأثرهم بما يتابعونه عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- الابتعاد عن النشاطات التي يفترض أن يقوم بها الشباب، مثل الألعاب الرياضية، ومتابعة البرامج التلفزيونية التي تناسب أذواقهم.
- التأثير بالثقافات الأخرى البعيدة عن البيئة الإسلامية العربية.(ماهر أمين المخامرة، 2013).

خلاصة:

إن اجتهاد الإنسان لتحقيق الرفاهية في حياته، أو تسهيل عملية أداء أعماله، من خلال ما صنعه من تكنولوجيا حديثة جعلته يقفز قفزات نوعية، وعلاقة في مجال شبكات التواصل الاجتماعي الذي بقدر والخدمات التي سهلت عليه حياته، أيضا من جهة أخرى فتحت عليه أبواب عديدة على العالم بأسره، وأصبحت حياة الفرد شبه علانية، ومكشوفة على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي. ولعل النجاح في طريقة ولوجه هذا العالم المبهر، والمفتوح على كل الثقافات، والديانات، واللغات، هو الذي يعي محاسن، ومساوئ هذه الوسائل، ويحسن استعمالها، ومراقبة وتوجيه أبنائه، ومساعدتهم في اختيار ما ينفعهم، ويدعم ثقافتهم في ظل هذا الزخم الكبير من الثقافات والمعلومات.

الفصل الثالث المهارات الاجتماعية

تمهيد

- 1- مفهوم المهارات الاجتماعية.
- 2- مكونات المهارات الاجتماعية
- 3- النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية
- 4- أنواع المهارات الاجتماعية
- 5- خصائص المهارات الاجتماعية
- 6- أهمية المهارات الاجتماعية

خلاصة

تمهيد:

تؤدي المهارات الاجتماعية دورا كبيرا في مختلف المواقف الاجتماعية التي يتفاعل من خلالها الفرد مع الآخرين، على الرغم من تباين وجهات النظر بين الباحثين في تحديد مفهومها وتفرقتها عن الذكاء الاجتماعي والكفاءة الاجتماعية اللذان يتضمنان مهارات التواصل الاجتماعي، وعليه فالمهارات الاجتماعية التي نحن بصددنا هي عادات وسلوكيات مقبولة اجتماعية. كما يوضح ألتمان وتاييلوز المهارات الاجتماعية على أنها مركزية لنمو العلاقات الوثيقة، حيث يصعب تصور قيام علاقة وثيقة بين فردين بمعزل عن قدر مناسب منها يتبادل الطرفان.

1- مفهوم المهارات الاجتماعية:

اختلف العلماء المعاصرون في تحديد مفهوم المهارات الاجتماعية فالبعض ينظر لها من حيث كونها سمة والبعض الآخر ينظر إلى المهارات الاجتماعية من منظور سلوكي، والآخرين يؤكدون أنها منبثقة من منظور معرفي ، والبعض يرى أهمية تبني وجهة نظر تكاملية من أجل تحديد دقيق لمفهوم المهارات الاجتماعية، وفي هذا السياق حاولنا تلخيص وجهات النظر المختلفة التي اهتمت بتحديد مفهوم المهارات الاجتماعية على النحو التالي.

1-1- المهارات الاجتماعية كسمة: يؤكد هذا التوجه على أن السمة الاجتماعية نموذج افتراضي بدل على صفة أو مشتركة بين الأفراد، وفي ضوءه عرفت المهارات الاجتماعية بأنها استعداد نفسي داخلي (حقيقي) من يسبق الاستجابة للمواقف الاجتماعية، ومن التعريفات التي ترى أن المهارات الاجتماعية سمة اجتماعية ما يلي:

يعرف لي Lee (1977): المهارات الاجتماعية إجراء ديناميكي يشمل قدرات الفرد المعرفية واللغوية والاجتماعية، وتطوير هذه القدرات بحيث تعد واستراتيجيات فعالة في مختلف البيئات.

ويعرف رين ماركل Rimm et Matkle (1979): المهارات الاجتماعية بأنها مخزون من السلوكات اللفظية وغير اللفظية التي تتحرك بها استجابات الفرد للآخرين في مواقف وهذا المخزون يعمل بطريقة آلية. من خلالها يستطيع الأفراد التأثير في بيئتهم بتحقيق النتائج المرغوبة والتخلص من النتائج الضارة في النطاق الاجتماعي أو تجنبها، والحد الذي عنده ينجحون في الحصول على النتائج المرغوبة، أو تجنب النتائج الضارة دون إلحاق الأذى بالآخرين، هو الحد الذي عنده يصبحون ذوي مهارة اجتماعية. (أحمد بن علي بن عبد الله الحميضي 2004؛ 56).

ويعرف رين ماركل Rimm et Matkle (1979): المهارات الاجتماعية بأنها مخزون من السلوكات اللفظية وغير اللفظية التي تتحرك بها استجابات الفرد للآخرين في مواقف وهذا المخزون يعمل بطريقة آلية. من خلالها يستطيع الأفراد التأثير في بيئتهم بتحقيق النتائج المرغوبة والتخلص من النتائج الضارة في النطاق الاجتماعي أو تجنبها، والحد الذي عنده ينجحون في الحصول على النتائج المرغوبة، أو تجنب النتائج الضارة دون إلحاق الأذى بالآخرين، هو الحد الذي عنده يصبحون ذوي مهارة اجتماعية. (أحمد بن علي بن عبد الله الحميضي 2004؛ 56)

1-2- تعريفات ذات الطابع السلوكي للمهارات الاجتماعية:

ويمثلها كوران Carran (1979) تأثيرات هذه التعريفات بوجه النظر القائلة بوجود استبعاد العوامل المعرفية في تعريف المهارة، بحيث تصبح قاصرة على الجوانب السلوكية والتي يسهل ملاحظتها وقياسها، وبالفعل ظهرت تعريفات متعددة يحكمها هذا التصور ومن بينها تعريف لوبيت ولوينسون

et lewinsom libet يوصفهما المهارات الاجتماعية من خلال قدرة الفرد على إصدار السلوكيات التي تشير معارضتهم وعقابهم.

ويعرفها أرجيراس Argyras: على نحو التالي في تعني لديه السلوكيات التي تسهل في جعل الفرد فعلا كجزء من جماعة أكبر، وتتمثل هذي السلوكيات كما يستهر ويز wiese التواصل مع الآخرين والتفهم، وإظهار الاهتمام بالطرف الآخرين والتعاطف معه.

ومن الملاحظ أن السمة الغالبة على هذه التعريفات أنها تركز على الجانب السلوكي الخارجي للمهارات الاجتماعية، فضلا على أنها ذات طابع عام لا ينطوي على وصف مفصل لتلك السلوكيات.

1-3- تعريفات ذات طابع معرفي للمهارات الاجتماعية:

نادى الباحثون المهارات الاجتماعية ذوي التوجه المعرفي، ومنهم ماكفال 1982 Mafall بضرورة الاهتمام بالجانب المعرفي في التعريف.

حيث يعرفها فيرنهام: بأنها سلسلة من السلوكيات تبدأ بالإدراك الدقيق للمهارة في العلاقات الشخصية، و تتحرك نحو المعالجة المرنة لتوليد الاستجابات المحتملة البديلة و تقويمها ثم إصدار البديل المناسب (عبد الحميد؛ 2004، 119).

ومن التعريفات التي تمتاز بالدقة فضلا على تضمينها العديد من العناصر المعرفية، ذلك التعريف الذي أقترحه رونالدو ريجيو Ramakiriggio 1986. فالمهارات لديه تنظيم في مستويين الانفعالي والاجتماعي وفي كل مستوى يتم الإفصاح عن المهارة في ثلاث مجالات:

التعبير: يشير إلى القدرة على التعبير عن الذات في عملية الإرسال الاتصالي.

الاستشعار: تفسير رسائل الآخرين أثناء عملية الاستقبال الاتصالي.

الضبط: تنظيم عملية الاتصال في الموقف المناسب.

على الرغم من أن تعريف ريجيو يعد أكثر التعاريف شمولاً إلا أنه اعتمد على الجانب غير اللفظي مع أنه لا يوجد مانع تمتد لتشمل الجوانب اللفظية أيضا. (عبد الحميد: 2004، 120)

1-4- كما يقدم الآخرون تعريفا متكاملًا منهم:

حيث يرى سيشلسون والآخرون (1983) أنها استجابات الفرد بطريقة ملائمة وفعالة من خلال السلوكيات اللفظية وغير اللفظية المحددة والمميزة كما يرون أن المهارات الاجتماعية مهارات تفاعلية ويتأثر أدائها بخصائص أطراف التفاعل. مثل: الجنس والعمر والمكانة الاجتماعية كما تتأثر أيضا بالبيئة التي حدث فيها التفاعل (109. 1983. michelson et al)

ويري محمد السيد (1998) أن المهارات الاجتماعية هي قدرة الطفل على المبادرة بالتفاعل مع الآخرين، والتعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية إزاءهم، وضبط انفعالاته في مواقف التفاعل الاجتماعي وبما يتناسب مع طبيعة المواقف. (محمد سيد عبد الرحمان 1998، 16).

ويتضح مما سبق صعوبة تحديد مفهوم المهارات الاجتماعية بدرجة كبيرة من الوضوح والدقة، لما قدمه العلماء والباحثين من مفاهيم متعددة، ويرجع الاختلاف في آراء العلماء باختلاف المواقف وما يحدث فيها من تفاعلات وإدراك الفرد لتلك المواقف وطريقة أدائه واستجابته، مما يتطلب مستوى معيناً من التنظيم و الانفعالي والمعرفي والدافعي.

2- مكونات المهارات الاجتماعية:

تمثل المهارات الاجتماعية بمكوناتها الفرعية المختلفة متغيراً نفسياً هاماً، يفيد في كونه مؤشراً جيداً للصحة النفسية للفرد وتوضح ما لذي الفرد من قدرة تعبيرية وكفاءة اجتماعية عالية، التي تعكس نظاماً متناسقاً من النشاط الذي يستهدف الفرد منه تحقيق هدف معين عندما يتفاعل مع الآخرين (زينب ستغير 32، 1997) وقد ظهرت عدة تصنيفات منها.

2-1- تصنيف بيلاك وآخرون للمهارة :

صنف كل من بلاك وآخرون المهارة إلى ثلاث مكونات هي:

- 2-1-1 مهارة المحادثة: وهو الشخص الذي يستطيع أن يبدأ المحادثة ويستمر فيها وينهيها، تشمل مهارة الاستمرار في المحادثة ثلاث عناصر هي (إلقاء الأسئلة على الآخرين، الاستماع الجيد).
- 2-1-2- المهارات التوكيدية: هو الشخص الذي يستطيع التعبير بحرية عما يريد وتقسم المهارات التوكيدية إلى نوعين :

✓ مهارة التوكيد الموجب: وهي المشاعر الإيجابية نحو الآخرين.

✓ مهارة التوكيد السلبي: وهي مشاعر الرفض و الاستياء.

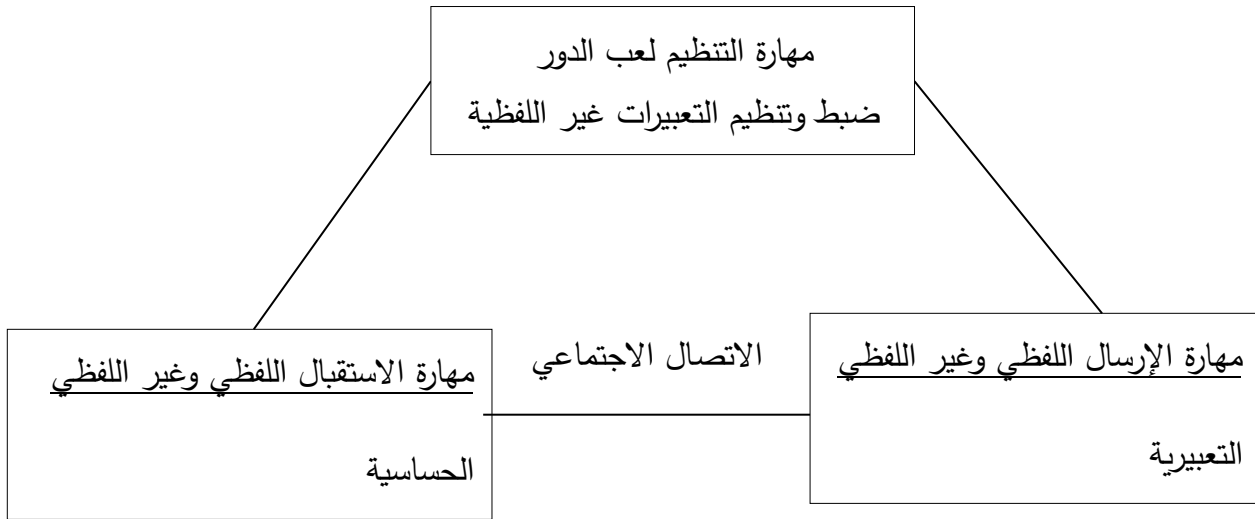
✓ هو الشخص الذي يستطيع أن يعرف متى وأين وكيف تصدر الاستجابات المختلفة وتشمل الإشارات الاجتماعية والتنبؤ إثناء التفاعل. (هدى إبراهيم عبد الحميد. 2010: 15، 16)

2-2- تصنيف محمد عبد الرحمان (1998): صنف محمد عبد الرحمان الاجتماعية وفقاً

لمقياس ناتسون وآخرون وذلك على النحو التالي:

- المبادأة بالتفاعل: تعني القدرة على بدء التفاعل مع الآخرين سواء بشكل لفظي أو غير لفظي كالتعرف عليهم أو مد يد العون لهم، أو زيارتهم أو تخفيف معاناتهم أو إضحاكهم.
- التعرف على المشاعر السلبية: تعني القدرة على التعبير عن المشاعر اللفظية أو غير اللفظية كاستجابة مباشرة أو غير مباشرة لأنشطة وممارسات الآخرين.
- الضبط الانفعالي والاجتماعي: وتعني القدرة على التروي وضبط الانفعالات في مواقف التفاعل مع الآخرين وذلك في سبيل حفاظ الفرد على الروابط الاجتماعية.

- التعبير عن المشاعر الاجتماعية: وهي قدرة على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة من خلال التعبير عن الرضا عن الآخرين ومجايلتهم، ومشاركتهم الحديث (محمد عبد الرحمن 1998 : 16)
- 2-3- تصنيف ريجيو 1989: تناول ريجيو عام 1989 مكونات المهارات الاجتماعية حيث يرى أن المهارات الاجتماعية هي مهارات اتصال اجتماعي، و تنقسم إلى ثلاث أقسام هي :
 - ✓ مهارة الإرسال أو ما يعرف بالتعبيرية: وتشير إلى المهارة التي يتصل بها الأفراد معا.
 - ✓ مهارة في الاستقبال أو ما يعرف بالحساسية: وتعبير عن مهارة التي تفسر بها صيغ أو رسائل التواصل مع الآخرين.
 - ✓ مهارة التحكم والضبط والتنظيم: أو ما يعرف بالضبط والتعبير عن المهارة التي بها يصبح الأفراد قادرين على تنظيم عملية التواصل.



السيد السمدوني (1994، 455)

تظهر المهارات الاتصالية الثلاثة جانبين :

- ✓ الجانب الاجتماعي و يختص بالاتصال اللفظي .
- ✓ الجانب الانفعالي و يختص بالاتصال غير اللفظي . (هدى ابراهيم 2010 ، 15)

-الجانب الفعلي (اللفظي):

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

✓ **التعبير الاجتماعي:** يقيس المهارة في التعبير اللفظي ، والقدرة على إشراك الآخرين أو الاشتراك معهم في المحادثة الاجتماعية، والدرجة المرتفعة على هذا المقياس، تدل على قدرة التأثير اللفظي في الآخرين، كما يتميز الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة بأنهم يظهرون نوعاً من الانبساطية والاجتماعية، كما يتميزون بالمهارة في استغلال وتوجيه الحديث في أي موضوع وعلى نقيض من ذلك، عندما تكون الدرجة في هذا البعد منخفضة فإن الأشخاص غير معبرين اجتماعياً، ربما يتحدثون عفوية بدون التحكم في محتوى ما يقولونه. (محمد السيد عبد الرحمن 1998:111).

✓ **الحساسية الاجتماعية:** تشير إلى قدرة الفرد على استقبال وفهم رموز الاتصال اللفظي، والمعرفة العامة بالمعايير التي تحكم السلوك الاجتماعي الملائم (هاني غرنيس 1997:31) لذلك يمتلك الأفراد في الحساسية الاجتماعية قدرة على الإنصات للآخرين واستقبال رسائلهم اللفظية مع التفهم الكامل الآداب السلوك الاجتماعي اللائق في المواقف الاجتماعية المختلفة ومراعاة القواعد والآداب الاجتماعية المتعارف عليها في أثناء ذلك التفاعل .

✓ **الضبط الاجتماعي:** يشير إلى قدرة الفرد على القيام بعدة أدوار اجتماعية متنوعة بقدرة ولباقة وتقته بالنفس ، مع القدرة على تكيف السلوك الاجتماعي بصورة تتلاءم مع طبيعة الموقف، لذا يتميز الأشخاص ذو الضبط الاجتماعي المرتفع عادة بالثقة بالنفس واللباقة والقدرة على تحقيق التكيف مع المواقف المختلفة من خلال صياغة سلوكهم بما يتلاءم مع مقتضيات ذلك الموقف. (أمنة سعيد 2001:25).

- الجانب الانفعالي (غير لفظي):

✓ **التعبير الانفعالي:** هو قدرة الشخص على الإرسال غير اللفظي وإرسال الرسائل الانفعالية، والقدرة على السيطرة على المواقف من خلال الصدق والتلقائية في التعبير عن الانفعالات والمشاعر باستخدام تعبيرات الوجه وخصائص الصوت وإيماءات الجسم وإشاراته وهذا النوع من الاتصال لا يتضمن فقط التعبير عن الحالات الانفعالية ولكنه يتضمن أيضاً التعبير عن الاتجاهات ويتسم هؤلاء الأفراد من ذوي القدرة على التعبير الانفعالي بالنشاط والحيوية والقدرة على إثارة الآخرين انفعالياً من خلال نقل حالاتهم الانفعالية وقدرة على جذب نحوهم مما يجعلهم يحصلون على إعجاب والانتباه الآخرين ، لذلك يقرر ريجيو (1987) أن القدرة على التعبير الانفعالي تعد من أهم مكونات المهارات الاجتماعية نظراً لدورها المهم في نمو وتطور علاقات الفرد بين شخصية، ويؤدي قصور هذه المهارة لدى الفرد إلى عدم قدرته على التعبير غير اللفظي عن انفعالاته حتى في أكثر المواقف إثارة للانفعال.

✓ **الحساسية الانفعالية:** يشير هذا المصطلح إلى المهارة العامة في الاستقبال، أو المهارة في التقاط انفعالات الآخرين وتفسير رسائلهم غير المنطوقة، والوعي الجيد بالسلوكيات غير اللفظية للآخرين سواء كانت تعبر عن مشاعرهم وانفعالاتهم أو اتجاهاتهم ومعتقداتهم أو مكانتهم الاجتماعية.

✓ **الضبط الانفعالي:** ويشير إلى القدرة العامة للفرد على التحكم في انفعالاته وضبطها وتنظيم التعبير عنها والقدرة على إخفاء الملامح الحقيقية للانفعالاته والتحكم فيها يشعر به الفرد من انفعالاته، وعمل قناع مناسب للموقف الاجتماعي الراهن، بحيث يبدو هذا الفرد وكأنه ممثل انفعالي جيد، قادر على صنع الانفعالات واستخدام الإشارات غير اللفظية المتضاربة الصورة تخفي. (أمنة 2001 : 23-24).

ومن خلال هذا العرض للآراء والاتجاهات المختلفة التي أراد العلماء التوصل من خلالها إلى مكونات المهارات الاجتماعية، نلاحظ إن هناك اختلافاً كلياً في الآراء، حيث إن كل منهم ينظر لها من زاوية مختلفة، و لكن رغم الاختلاف فإنهم يتفقون في النهاية على أنها مهارات تواصل بين الفرد والآخرين، أي إن الفرد يتعلم هذه المهارات حتى يستطيع أداء السلوك المناسب وتوصيل ما يريد للآخرين وفهم ما يريد الآخر منه.

*أوجه التشابه والاختلاف بين الاتصال اللفظي و الاتصال غير اللفظي:

✓ إن الرسائل غير اللفظية ليست مجرد بدائل لاستخدام اللغة المنطوقة، ولكنه كنظام للاتصال بين الأشخاص له خصائص تختلف عن تلك الخاصة باللغة.

✓ التفسير غير اللفظي والاستجابات تتم على الفور كما يحدث بطريقة تلقائية، وعلى عكس ذلك فإن الرسائل اللفظية عادة ما تمر بمتتاليات من التحليل والتفسير كما نستغرق وقتاً أطول لفهمها وإعداد الرد عليها.

✓ إن الرسائل غير اللفظية أقل عرضة لتفسيرها على المستوى الشعوري بالإضافة إلى أنها أقل خضوعاً للتحكم و السيطرة مقارنة باللفظية.

✓ إن الاتصال غير اللفظي أكثر كفاءة من اللغة في نقل المعلومات المتعلقة بالاتجاهات والانفعالات.

✓ إن الرسائل اللفظية تلعب دوراً له أهمية خاصة في الحياة الاجتماعية إذ يتم من خلالها نقل الاتجاهات وقيم الحب والكراهية والغضب، في حيث أن اللغة تناسب الدرجة الأولى نقل المعلومات عن العالم الخارجي والمهام والمشكلات التي ينبغي حلها ومواجهتها. (ممدوح سلامة 2000 : 63_64)

كخلاصة لهذا الاختلاف والشبه نلاحظ إن كلا من الرسائل اللفظية وغير اللفظية مكملتان لبعضهما البعض استجابات تصدر على حسب الموقف المطلوب.

3- النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية:

تعد النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية و لكل منها اتجاه خاص بها:

3-1- النظرية السلوكية: ينظر إلى السلوك على انه وحدة معقدة يمكن تحليلها إلى وحدات ايسر منها، وهذه الوحدات هي استجابات أولية والتي ترتبط بمثيرات محددة، والتي تربط بين المثيرات واستجاباتها هي علاقة موروثية إي سابقة على الخبرة والتعلم. (طلعت منصور، 1989: 245)

يعرف علماء النفس السلوكي مهارات التواصل الاجتماعية بأنها سلوكيات مكتسبة تحقق التكاتف الاجتماعي، ووفقا لراي كلا شنيدر وبايرن (1985) اللذان اجريا التحاليل ما ورائية لخطوات التمرين على المهارات الاجتماعية شملت (51 دراسة) ، فقد نتج عن خطوات الاشتراط الإجرائي للتدريب على المهارات الاجتماعية، تنصدر قائمة حجم الأثر الأكبر، يليها للتعلم بالملاحظة تم التمرين، تم أساليب المعرفة الاجتماعية.

ويفضل خبراء السلوك استخدام مصطلح ' المهارات الاجتماعية " للإشارة إلى المهارات الاجتماعية، حيث لا يقتصر على ممارسات السلوكية على تعزيز المهارات الاجتماعية فقط، بل وأيضا مهارات أخرى مطلوبة إثناء التعامل مع مختلف المجتمعات، بما في ذلك علاج الإدمان الجماعي كما في النهج العلمي لإصلاح المجتمع وتدريب الأسرة. بالإضافة إلى ذلك ينصح بممارسة المهارات السلوكية للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات الشخصية الحدية، والاكنتاب واضطرابات الإنمائية التطورية ، وسعى علماء النفس السلوكي من المنظور النموذجي في تطوير ما يعرف "بمهارات المرحلة الانتقالية " وهي المهارات الأساسية التي تدفع الشخصية للتكيف والانفتاح على مختلف البيئات والظروف. ويشيرون إلى إن سبب اهتمامهم بهذا النوع من المهارات يعود إلى احد الأساليب المتبعة في التعامل، حيث يستطيع الإنسان إن يواجه مختلف المشاكل الاجتماعية ويقلل من الضغوطات و الصدمات التي تواجهه ، كما يرفع فرص تصحيح هذه الأخطاء وتعديلها من خلال ما يملكه من المهارات السليمة. وتقول عبلة: يمكن قياس المهارات الاجتماعية من خلال الطريقة التي تتعامل بها مع الآخرين، وردات الفعل لتصرفاتهم المختلفة.(عبلة بساط، 2009: 220)

3-2- نظرية التعلم الاجتماعي:

يرى باندورا إن كل من البيئات الخارجية والداخلية للفرد تعمل في صورة مترابطة، يعتمد بعضها على البعض الآخر، ويحدث التعلم كنتيجة للتفاعلات المتبادلة بين كل من البيئتين (الداخلية والخارجية) ولعمليات المعرفية، وهو ما أطلق عليه باندورا عملية التحديد المتبادل والإفراد لا يندفعون بفعل القوى الداخلية (الدوافع أو الحاجات) ولا يفعل البيئة(مثيرات البيئة) وإنما يمكن تفسير الأداء النفسي في صورة تفاعل وتبادل بين المحددات الشخصية والبيئة، ومن هنا نجد إن عمليات الترميز

والاعتبار; التنظيم الذاتي يكون لها دورا كبيرا، وافترض باندورا أن التعلم بالعبارة أو النمذجة هو أساس عملية الاكتساب وهو مضمون ومبدأ المهارات الاجتماعية. (هدى إبراهيم، 2010: 41.40)

3-3- النظرية المعرفية: يفترض أصحابها أن العوامل المعرفية مثل التوقعات السلبية والتقييم الذاتي هي الأسباب الأساسية لقصور المهارات الاجتماعية. (معتز عبد الله ، 2000: 259).

ويؤكد أمري emery عام 1988 إن لكل منا عدة افتراضات تتطوي على اعتقادات محببة للذات مثل "ينبغي أن أكون محبوبا من الجميع " يجب أن أكون الأفضل دائما وتظل هذه الاعتقادات قابعة في الخلفية حتى تحدث واقعة الفشل أو تكسة معينة وهنا تنشط هذه الاعتقادات بشدة مؤديه إلى تحريف التفكير في الاتجاه السالب . ولا يقف الأمر عند هذا الحد وإنما تقوم هذه الإعراض بتعدية راجعة لهده الاعتقادات السلبية مرة أخرى، الأمر الذي يؤدي إلى مزيد من تحريف التفكير و قصور المهارات.(هدى إبراهيم 2010 : 41)

4-أنواع المهارات الاجتماعية:

يقدم moos أنواع من المهارات الاجتماعية تتمثل في:

المهارات الاجتماعية تساعد على بدء وتسهيل العلاقات الاجتماعية والحفاظ عليها بين الأشخاص مثل "تكوين صداقات والعلاقات المتجانسة مع الأسر والتي تمثل مكافأة في حد ذاتها".

- المهارات الاجتماعية تشجع وتدعم الالتزام بالعلاقات الهامة أو النظم الاجتماعية والشعور بالرضا مثال " التواصل الاجتماعي".
- المهارات الاجتماعية تساعد في الوقاية من استبعاد الآخر لحقوق المراهق أو تعيق التعزيز مثل (القدرة على الإصرار أو الرفض)
- المهارات الاجتماعية تؤدي إلي التعزيز وتقلل من التغذية الراجعة السلبية لأنها ترتبط بالمعايير الثقافية المرتبطة بالسلوك الاجتماعي.(moos ;2000 :370 371).

كما قدم هاييز hayes أنواع أخرى للمهارات الاجتماعية تتمثل في:

- ✓ المهارة في إدراك تعبيرات الوجه والدلالات اللفظية .
 - ✓ المهارة في اللغة والأعراف الاجتماعية.
 - ✓ المهارة في المتابعة اللفظية.
 - ✓ المهارة في تقديم المساعدات للآخرين وتلقي ما يبديون من ملاحظات.
 - ✓ المهارة في استرجاع المعلومات.
 - ✓ المهارة في إدراك البيئة المحيطة. (hayes ;1994 ;3-4)
- ومن هذا التنوع نرى إن المهارات الاجتماعية تتنوع حسب الأشخاص واحتياجاتهم وعلى حسب المواقف.

5- خصائص المهارات الاجتماعية:

- هناك عدة خصائص أساسية للمهارات الاجتماعية أهمها:
- ✓ يشمل مفهوم المهارة الاجتماعية على البراعة والكفاءة والخبرة في أداء الفرد لنشاطاته الاجتماعية و مختلف أشكال تفاعلاته مع الآخرين.
 - ✓ إن العنصر الجوهري في إي مهارة اجتماعية هو القدرة على تحقيق نتيجة فعالة في الاختبارات من أجل الوصول إلى هدف مرغوب.
 - ✓ تشمل المهارات الاجتماعية على قدرة الفرد على الضبط المعرفي لسلوكه.
 - ✓ إن هدف الفرد من وراء سلوكه إلى الحصول على التدعيم الاجتماعي من البيئة التي يعيش فيها بالشكل الذي يحقق له التوافق النفسي والاجتماعي.
 - ✓ تتحدد المهارات الاجتماعية في ضوء جوانب معينة من سلوك الفرد و خصاله، وفي إطار ملائم للموقف الاجتماعي. (معتز عبد الله، 2000 : 252-253)
 - ✓ تكتسب المهارات الاجتماعية بالتعلم حيث أنها من خلال معايشة الخبرة أو التجربة. (عبلة، 2009 ، 221)

6- أهمية المهارات الاجتماعية:

- تتمثل أهمية المهارات الاجتماعية فيما يلي :
- ✓ يعد التواصل والتفاعل الاجتماعي والقدرة على مشاركة الآخرين، عوامل مهمة وضرورية لنمو العلاقات الاجتماعية للفرد منذ المراحل المبكرة في حياته، لذا تعد المهارات الاجتماعية التي يستطيع الفرد توظيفها بالصورة الصحيحة احد المؤشرات المهمة على الصحة النفسية، ويعد افتقارها عائقًا يجول دون إشباع حاجاته النفسية.
 - ✓ تؤهل الفرد للاندماج مع الآخرين والتفاعل معهم بصورة ايجابية. (أمنة المطوع، 2001 : 18)
 - ✓ تمكنه من إظهار مودته مع الآخرين، بدل الجهد في مساعدتهم مع القدرة على تعديل السلوك في الاتجاه المرغوب والمفيد للفرد. (محمد الشيخ، 1985 : 143)
 - ✓ كما إن لها أهمية مستقبلية على مستوى الفرد و المجتمع، حيث أنها تؤمن للفرد التكيف مع النفس ومع الآخرين، والأمر الذي ينعكس ايجابيا على المجتمع. (موقع عباس علام : 2008).
 - ✓ إشباع الاحتياجات الاجتماعية والعاطفية مع الأصدقاء والأقارب وإيجاد مكان للمعيشة والاستفادة من التسهيلات الاجتماعية. (204 : 1989 : lieberman& al).

وعلى المستوى العام فان المهارات الاجتماعية هي الأداة التي تمكن الفرد من التعامل مع الآخرين. (احمد جاد الرب ، 2003 : 27).

خلاصة:

المهارات الاجتماعية سلوك مكتسب مقبول اجتماعيا، تمكن الفرد من التعامل مع الآخرين، كما إن لها القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية والأداء بسهولة على عكس نقص هذه المهارة يخل للعملية الاتصالية، وهذا ما يستدعي التدريب النظم لهذه المهارات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

الكتب:

- 1- أحمد جاد الرب، (2003)، المهارات الاجتماعية وعلاقتها باضطراب الانتباه لدى تلاميذ الحلقة الأولى من التعليم.
- 2- تأليف نخبة من أساتذة علم الاجتماع، (ب ت)، المرجع في مصطلحات العلوم الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- 3- خيري وناس، بوضبورة عبد الحميد، (2008)، علم النفس وتكوين المعلمين، الجزائر، وزارة التربية الوطنية.
- 4- زينة سقمر، (1997)، المهارات الاجتماعية ومستوى الطموح وبعض متغيرات الشخصية الأخرى لدى عينات من ذوي اضطرابات مختلفة الشدة من السيكوسوماتية، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين الشمس.
- 5- طلعت منصور والآخرين، (1989)، علم النفس العام، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 6- عبد الرزاق محمد الديلمي، (2010)، الإعلام الجديد والإحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- 7- عبد القادر عبد الفتوح، (1436هـ)، الشبكات الاجتماعية، الآثار والمستقبل، الحاسبات السعودية.
- 8- عبلة باط جمعة، (2008)، مهارات في التربية النفسية لفرد متوازن وأسرة متماسكة، ط3، دار المعرفة، بيروت لبنان.
- 9- عبلة بساط جمعة، (2009)، مهارات في التربية النفسية لفرد متوازن وأسرة متماسكة ط1، دار المعرفة، بيروت لبنان.
- 10- محمد السيد عبد الرحمن، (1998)، دراسات في الصحة النفسية، المهارات الاجتماعية لاستغلال النفس، الهوية، الجزء الثاني، دار فناء للطباعة والنشر والتوزيع.
- 11- محمد السيد عبد الرحمن، (1998)، اختبارات المهارات الاجتماعية، ط، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 12- محمد الشيخ (1985)، وحدة تكامل المعاملة الأسرية وعلاقتها بالتوافق للأبناء كلية التربية، مجموعة (1)، العدد (4)، جامعة الأزهر.
- 13- مريم نريمان نومار، (2012)، استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقة الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

- 14- معتر عبد الله (2000) بحوث في علم النفس الاجتماعية والشخصية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- 15- ممدوح سلامة (2000)، علم النفس الاجتماعي أنا والآخريين، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 16- موقع عباس علام للبحوث والدراسات التربوية، (2008)، مصدر كتاب المهارات الاجتماعية حياتنا المعاصرة.
- 17- نسرين حسونة، (ب ت) الإعلام الجديد، شبكة الألوكة.
- 18- وائل مبارك، وخضر فضل الله، (2012)، أثر الفيس بوك على المجتمع، ب ط، المكتبة الوطنية، الخرطوم، السودان، فهرسة المكتبة الوطنية.

المجلات:

- 1- السيد السمدوني، (1994)، مفهوم الذات لدى الأطفال ما قبل المدرسة في علاقة بالمهارات الاجتماعية للوالدين، مجلة رابطة الأخصائيين النفسية، المجلد 4، العدد 3، مجلة الدراسات النفسية، القاهرة.
- 2- الفقيه أحمد إبراهيم، (2015)، الحياة في العالم الافتراضي، مجلة العربي، (676)، 210.
- لوبيرماري، ترجمة عيدة حقي، (2015)، الانترنت والكتاب الإلكتروني، مجلة العربي، (677)، 147.
- 3- ماهر أمين المحاضرة "مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي".
- 4- محمد الشيخ، (1985)، وحدة وتكامل المعاملة الأسرية وعلاقتها بالتوافق النفسي لأبناء، كلية التربية، مجموعة (1)، العدد (4)، جامعة الأزهر.

الأطروحات:

- 1- أحمد بن علي بن عبد الله الحميضي، (2004)، فعالية برنامج سلوكي لتنمية بعض المهارات الاجتماعية، رسالة الماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- 2- أحمد جاد الرب، (2003)، المهارات الاجتماعية وعلاقتها باضطراب الانتباه لدى تلاميذ الحلقة الأولى من التعليم الأساسي، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة حلوان.
- 3- آمنة سعيد حمدان المطوع، (2001)، المهارات الاجتماعية وثبات الانفعالي لدى تلاميذ الأمهات المكتنبات، رسالة الماجستير، جامعة القاهرة، معهد الدراسات والبحوث التربوية.
- 4- بدر الدين بن بلعباس، (2014، 2015)، شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين، شهادة لنيل رسالة ماجستير علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 5- رضا هميس (د.ت)، الإعلام الجديد بين حرية التعبير وحماية الأمن الوطني، دراسة قانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة.

6- ماجد العبد سكر (دت)، التواصل الاجتماعي، دراسة قرآنية موضوعية رسالة لنيل شهادة ماجستير في التفسير، كلية العلوم القرآنية، الجامعة الإسلامية، الأردن.

7- هدى إبراهيم عبد الحميد وهبة، (2010)، المهارات الاجتماعية وعلاقتها بأمراض الوحدة النفسية لدى المراهقين، رسالة الماجستير، جامعة حلوان.

القواميس:

قاموس إكسفورد exford dictionaries

المراجع الأجنبية:

1- **Hayes, M (1994)**, Social skills, national center for learning disabilities, New York.

2- **Michelson. I, & al (1983)**, social skills assessment on training with children, an empirical handbook, plenum, new York.

3- **Moos-R (2002)**, Social skills training in A Kazadin (Ed) envy copped A of psychology, vol7, Washington: oxford university press.

المواقع الإلكترونية:

[http :www.alanbatnews.net](http://www.alanbatnews.net)

ماهر أمين المخامرة "مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي" 2020/10/09 على الساعة: 18:00 سا