

# مهارات تواصل علم نفس

د. أحمد خليفة عبد السلام

كلية الآداب

جامعة بني سويف

## Social Skills المهارات الاجتماعية

- مقدمة تقييميه للمهارات الاجتماعية.
- تعريف المهارات الاجتماعية.
- قياس المهارات الاجتماعية.
- العوامل التي تسهم في تشكيل مستوى المهارات الاجتماعية.
- تنمية المهارات الاجتماعية.

أولاً : المقدمة :

- المهارات الاجتماعية عنصر هام من عناصر التي تحدد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به والتي تعد في حالة كفاءتها من ركائز التوافق النفسي على المستوى الشخصي والمجتمعي.

**مزايا ارتفاع المهارات الاجتماعية** منها تمكين الفرد من اقامة علاقات وثيقة مع الآخرين ، وتعددت انواع المهارات الاجتماعية ( المحادثة ، فهم مغزى الرسائل غير اللفظية، الإفصاح عن الذات والتي تعنى الانفتاح على الاخر وتقليل المسافات النفسية معه ) ، ومهارة الإنصات، وفهم الآخرين .

-وتيسر ايضا المهارات الاجتماعية إدارة علاقات العمل لتقليل الصراع ومواجهة المواقف الحرجة ومن ثم الشعور بكفاءة ذاتية  
- كما أن ارتفاع المهارات يؤدي إلى الاستفادة من الآخرين فالمنصت الجيد يستفيد منهم كثيرا ومحبوب ايضا من الجميع.

- كما ان التفاعل الجيد مع الاخرين يسهم في فهم الفرد لذاته

**انخفاض المهارات الاجتماعية:**

عدم استثمار الفرص لاقامة علاقات مع الاخرين، كما ان الفرد قد لا يحصل على الموقع المناسب في العمل،

كما ان انخفاضها يؤدي الى زيادة الاختلافات الشخصية ، كما ان الدراسات اثبتت ان انخفاض المهارات الاجتماعية له علاقة وثيقة والاكتئاب.

## تعريف المهارات الاجتماعية

• هناك نوعان من التعريفات للمهارات الاجتماعية وهما أولاً : تعريفات ذات طابع سلوكي وتتضمن تلك التعريفات الجوانب السلوكية فقط دون المعرفية بحيث يسهل قياسها ومنها هي قدرة الفرد على اصدار السلوكيات ( التي تنال الاستحسان من الآخرين وتجنب التي تؤدي الى عدم التوافق مع الآخرين) ويعرفها آخرون بأنها السلوكيات التي تجعل الفرد فعالا كجزء من الجماعة وتشمل هذه السلوكيات ( فهم الآخر ، والاهتمام بالآخر ، والتعاطف معه)

• كما اشار بعض الباحثين الى ان المهارات الاجتماعية تتضمن ايضا:  
• التفاعل مع الجنس الاخر-الود في العلاقات الشخصية- واقامة علاقة وثيقة مع الآخرين – مواجهة النقد- والتعبير عن المشاعر.

• كما توصل باحثين الى سلوكيات أخرى تعبر عن المهارات الاجتماعية وهي:  
• التعبير عن الذات- ( اراء ومشاعر والتقبل والإطراء)

• تحسين صورة الاخر وتشجيعه ( تثمين قيمة آراؤه ومدحه)  
• المهارات التوكيدية ( التقدم بطلب، اظهار عدم الاتفاق ، رفض طلب، )  
• المهارات الاتصالية ( المحادثة والاقناع)

# التعريفات ذات طابع معرفي

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن العمليات المعرفية متضمنة أيضا داخل السلوك الاجتماعي

فيعرفها أصحاب هذا الاتجاه بأنها سلسلة من السلوكيات تبدأ بالإحساس ثم الإدراك الدقيق للمهارة في العلاقات الشخصية وتتدرج نحو المعالجة المرنة لتوليد الاستجابات المحتملة البديلة وتقويمها ثم إصدار السلوك المناسب .

ويرى فريق آخر من الباحثين أن المهارات الاجتماعية تتضمن

عنصرين رئيسيين هما: مهارات الإرسال وتضمن مهارة

الفرد في تقديم الدعم للآخرين وحثهم في الاستمرار على

التفاعل، وتوضيح موقف الفرد وتفسير مبررات سلوكه

بطريقه مفهومه للآخر والإفصاح عن مشاعره حيالهم وأرائه

**ثانياً مهارة الاستقبال :** وتحتوى مهارات فرعيه من قبيل طرح تساؤلات للحصول على معلومات دقيقه من الطرف الأخر والإنصات والفهم الدقيق لما يقوله الأخر .

-وللنظر في هذا التعريف يتضح وجود متغيرات معرفيه من قبيل تفسير سلوك الفرد وفهمه .

**-ويرى بعض الباحثين الآخرون أن المهارات الاجتماعية تتضمن أيضاً :**  
التمركز حول الآخر والاهتمام به والتعامل مع المواقف بطريقة مناسبة وهو ما يتطلب القيام بعمليات معرفية مثل التقييم وتفسير الموقف ومرونة في إدارة التفاعل مع الآخرين .

**ويرى فريق آخر من المعرفيين :** أن المهارات الاجتماعية تتضمن :  
التعبير **Expressivity** ويشير إلى القدرة على التعبير عن الذات في عملية الاستقبال الاتصالي.

الاستشعار **Sensitivity** تفسير رسائل الآخرين أثناء عملية الاستقبال .  
الضبط **Control** تنظيم عملية الاتصال في الموقف الاجتماعي.



## ثانيا: مكونات المهارات الاجتماعية :

يتضح من خلال استقراء التعريفات السابقة أن هناك تعدد واضح للتعريفات منها:

**1- توكيد الذات :** وتعنى كما سبق الذكر التعبير عن المشاعر والاراء دون انتهاك حقوق الأخر  
تدريب:

**مهارات وجدانية :** وتسهم في إقامة علاقات مع الاخرين ومنها التعاطف والمشاركة الوجدانية.

مهارات اتصالية مثل الإرسال وتعنى قدرة الفرد على توصيل المعلومات للآخرين لفظيا او غير لفظي من خلال الإشارات الاجتماعية .

**3- مهارات الاستقبال :** قدرة الفرد على الانتباة وفهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية.

**4 – مهارات الضبط والمرونة الاجتماعية:** وتشير إلى قدرة الفرد على التحكم في سلوكه اللفظي وغير اللفظي.

وتعديله بما يتناسب والموقف الاجتماعي.5-

هل أنت شخص مؤكد لذاتك أم لا"

لا

نعم

هل تجد صعوبة في أن :

- تبدأ حديثاً مع شخص تقابله لأول مرة ؟.

- تنتقد رأياً قاله أحد الزملاء ترى عدم منطقيته ؟ .

- تقاوم إلحاح شخص ذي مكانة كبيرة لحملك على الاتفاق معه فيما يقول من آراء لا تقتنع بها ؟ .

- تعلن أمام أصدقائك بعدو لك عن رأي سابق تبين لك عدم صوابه ؟ .

- تبدي إعجابك بذكاء وحسن تصرف أحد الزملاء في موقف معين ؟

- تعود إلى موظف أنهى معاملة لك بعد مغادرة مكتبه تَوّاً للاستفسار عن أشياء أخرى ؟ .

- تبلغ صديقاً بالاعتذار عن موعد مسبق بينكما بسبب أمر طارئ ؟ .

- تطالب زميلاً عزيزاً بكتاب قيم استعاره منك منذ مدة طويلة ولم يعده إليك؟.

- ترفض طلباً لأحد الزملاء بالشهادة على وثيقة رسمية قد يترتب عليها بعض المسئوليات ؟

- تعترض على خدمة مستواها متدني في مطعم .



- تخبر أحد الأقرباء أتي إليك فجأة بأنه لديك موعد مهم الآن ومضطر للانصراف
- تستفسر ممن يطلب منك إبداء رأيك في أحد الأشخاص حول دوافع هذا الطلب ؟ .
- تنبه أبناء ضيوفك الأشقياء إلى عدم اللعب بالأشياء القابلة للكسر في منزلك؟.
- تلفت نظر زميل لعدم دقة بعض أجزاء في الرواية التي يحكيها لك ؟ .
- تتمسك بوجهة نظر تقتنع بها حتى ولو لم تعجب أصدقائك ؟ .
- تهنيئ منافسك بعد فوزه عليك ؟ .
- ترفض دعوة وجهها إليك أحد الزملاء وإن ألحّ عليك ما دمت لا تشعر برغبة في تلبيتها ؟ .
- تلمح لضيف جلس أكثر مما ينبغي أنك مشغول جدا
- ترفض الإجابة عن سؤال شخصي وجهه لك أحد الزملاء و توضح له أنه ليس من حقه أن يسألك مثل هذا السؤال؟
- تدعو زميلاً لتبادل الزيارات الأسرية بينكما ؟
- تعتذر عن أداء خدمة يطلبها منك أحد الأصدقاء لأنها فوق طاقتك ؟
- تخبر صديقاً أنك غاضب منه أو عاتب عليه لتصرف معين صدر عنه ؟
- تحتج على تصرف غير لائق صدر عن زميلك ، من الجنس الآخر ، في العمل ؟
- تعبر عن امتنانك و عرفانك ، لفظياً، لمن يثني على شئ طيب فعلته ؟
- تُركز عينيك على من تصافحه ؟

## الانصات

- 3- شجعه على الحديث
- 2- اهتم به 1- انتبه للمتحدث
- 5- تقبل أفكاره
- 4- لا تقارن ما يقول بما حدث لك
- 7- لا تنحاز لموقفه
- 6- ساعده على توضيح ما يقول
- 9- اسأله اسئلة مفصلة
- 8- لا تملى عليه حلولا
- 11- احرص على الفهم وليس النقد
- 10- لخص ما قال
- 12- تأكد من فكرته الرئيسية

# ثالثا قياس المهارات الاجتماعية

- 1- التقرير الذاتي** ويتضمن : الاستبيانات والمقاييس النفسية .  
- والمقابلة الشخصية وتحليل المضمون وفيه يقوم الأخصائي  
- بتحليل كتابات الشخص او رسوماته او اى شي يختص بيه .
- 2- الملاحظات السلوكية** : وفيها نلاحظ سلوكيات الأفراد سواء  
الماهر اجتماعيا او غير الماهر وتقييمه .
- 3- المراقبة الذاتية** : من خلال مراقبة الفرد لذاته أثناء التفاعل  
مع الآخرين وتتضمن أيضا وعى الفرد بذاته
- 4- تقدير المحيطين بالفرد** : من خلال اصدارك سلوكيات معينه  
مع الاخرين مردود تلك السلوكيات يعد احد المؤشرات على  
امتلاك المهارة او انخفاضها عند .

## رابعاً العوامل التي تسهم في تشكيل مستوى المهارات الاجتماعية

هناك عدة عوامل تسهم في تشكيل المهارات الاجتماعية ومنها:

(أ) **خصال الفرد**: مثل نوعه، والذي يدعم الفرد في ممارسة المهارات مثل **جسارته** إذا كان ولداً أو **الخجل** إذا كانت أنثى فمثلا التعبير عن النقد أكثر قبولا في مجتمعات معينة من الولد عن الأنثى، كذلك **التنشئة الاجتماعية** لها دور كبير في تحديد مستوى مهارة الفرد، **والخبرة** والتفاعل الاجتماعي له دور في مستوى تلك المهارات، **الوضع المهني** له دور أيضا .

**المتغيرات المزاجية** لها دور أيضا، كما ان **سمات الشخصية** مثل الانطواء أو الانبساط لها دور في مستوى تلك المهارات.

# المتغيرات المعرفية المؤثرة في المهارات

- ومنها : 1 متغيرات الحادية المؤثرة في المهارات الاجتماعية
- ومنها أيضا: **الحوار اللفظي الداخلي**. وهي الأفكار الداخلية للفرد وهي لها دور مؤثر في مستوى المهارات الاجتماعية.
- **المعتقدات غير المنطقية**. ومنها مثلا توقع الفرد أن مسايرة الآخرين سوف يجعله محبوبا وهناك بعض الثقافات تؤثر في تلك المعتقدات من قبيل عدم امتهان المرأة لعمل معين وقد يصاب الفرد بأمراض مثل القلق الاجتماعي نتيجة ذلك
- **توقع العواقب**: وهو التنبؤ بنتائج سلوكنا وكذلك التنبؤ بسلوك الآخرين فضلا عن التوقع بمدى كفاءتنا بقيام بسلوك معين.



# تابع المتغيرات المعرفية

■ **الإدراك الاجتماعي:** ومنها التفسير الدقيق لسلوك الآخرين، اختيار الاستجابات المناسبة، فهم العائد المقدم منهم، التنبؤ بالنتائج المرغوبة.

■ **مراقبة الذات:** ولها خمسة مكونات وهي: 1- الاعتناء بمدى ملائمة السلوك الاجتماعي للبيئة المحيطة.

■ 2- القدرة على التحكم في وتعديل تقديم الذات.

■ 3- استخدام المهارات في مواقف معينة.

■ 4- تغيير السلوك الاجتماعي كدالة للموقف.

■ 5- الانتباه للمعلومات الاجتماعية.





# خصال الطرف الآخر

من المفترض أن تسهم خصال الفرد الآخر في تحديد مستوى المهارات الاجتماعية فمثلا نوع الطرف الآخر يحدد مستوى المهارات ويمكن يرجع ذلك إلى التقاليد الاجتماعية، وأيضا الألفة بالطرف الآخر تسهم في تحديد مستوى المهارة، وسلطة الطرف الآخر لها دور أيضا.

## خصائص السياق الاجتماعي:

ان موقف التفاعل في حد ذاته من حيث أهميته للفرد مثل هل هو موقف سعيد (حفلة) أم حزين (عزاء) قد يؤثر اما سلبا أو إيجابا فضلا مدى كثافة الحضور في استجابة الفرد وتفاعلاته الاجتماعية ومن ثم يحدد طبيعة ومستوى المهارات الاجتماعية

وهناك عناصر مثل الثقافة فمثلا في الثقافات الفرعية (البدو) في الاحتفالات فتكون النساء في مكان مختلف عن الرجال كما ان الإفصاح عن الذات في تلك الثقافات خاصة لا يجوز كما أن تلك الثقافات قد تشجع على التكتّم والنفور من الآخر والضحالة التعبيرية عن المشاعر والنقد.

## خامسا: تنمية المهارات الاجتماعية

من خلال ما سبق توضيحه فإن مستوى المهارات الاجتماعية إذا كان منخفضا فهناك سبيل لارتفاع تلك المهارات من خلال التدريب

وهناك نوعان من التنمية وهما:

أ) تنمية نظامية: وهو عبارة عن جلسات تدريبية يستخدم فيها المدرب مجموعة من الأساليب والاجراءات المعرفية الهادفة إلى تعديل وتنمية معارف الفرد وسلوكه أثناء التفاعل الاجتماعي على نحو يصبح معه أكثر قدرة على فهم السلوك اللفظي وغير اللفظي، والتحكم في انفعالاته والتعبير عن مشاعره وأفكاره وأرائه والدفاع عن حقوقه ومواجهة المواقف العصبية وإدارتها بصورة حكيمة .

### البنية التحتية لبرامج التنمية:

**المسلّمات** ومنها المهارات الاجتماعية تنمى مثلها مثل اي مهارة او قدرة، المهارة والتوتر ضدان لا يجتمعان ، الجوانب المعرفية تؤثر في مستوى المهارة الاجتماعية

## فنيات التدريب:

ومن أبرزها الاقتداء أى ان هناك قدوة نقتدى بسلوكه ويكون لدى  
تمثيل الدور : الفرد الدافعية لذلك ويمكن ذلك من خلال الملاحظة .

حيث يمثل الفرد المتدرب ادوار تعبر عن المهارة الاجتماعية .

إذابة الثلج : وفيه يتدرب الفرد على مهارات بدء العلاقة مع أو  
الحوار مع الآخر ويكون ليس له ألفة به .

تطويق الغضب: ويقوم على مبدأ أن يزيح الفرد غضب الآخر من  
الموقف أولاً حتى تهدأ إثارته ثم يستجيب له بعد ذلك بصورة  
مهاريه .

التدريب على الاسترخاء .

دوران الفكر

# كيفية إعداد البرامج التدريبية والتنمية الذاتية