

المهارات الاجتماعية : تحديد المفهوم

طايبي فريدة

أستاذة مكلفة بالدروس

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

جامعة الجزائر

ملخص :

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء على مفهوم المهارات الاجتماعية الذي تدور حوله اختلافات كثيرة بين الأخصائيين النفسانيين من حيث التعريف والتحديد. لهذا سنتعرض فيه إلى التعريفات الموجودة حوله، وتلك المتعلقة بالمفاهيم الأخرى المتداخلة معه.

Abstract :

The concept of social skills creates convergence between psychologists. In this article, we would attempts to shed some light of the different definitions of the concept.

المهارات الاجتماعية :

الإنسان في تفاعل مستمر ودائم مع الآخرين المتواجدين أينما وجد. فنجدهم في بيته وأسرته، ونجدهم في مكان عمله أو دراسته، كما نجدهم يمثلون أصدقائه أو أقاربه أو جيرانه.

وخلال هذا التفاعل الاجتماعي، عادة ما يدخل طرفان أو أكثر في علاقات يتبادلان خلالها التواصل والتفاعل، بما في ذلك تبادل المشاعر وتناقل المعلومات، والتأثير والتأثر المتبادلين. لهذا حينما نقول تفاعل اجتماعي، فإننا بطريقة غير مباشرة نقصد

علاقات اجتماعية. فالفرد يحيا في ظل شبكة من العلاقات تشمل الوالدين، والإخوة، والأقران، والأصدقاء، والأقارب، والمعلمين، والمرعوسين. يعدّ موضوع العلاقات بالآخرين، وإلى أي مدى يمكنها أن تكون مصدرا للاضطراب، وكيف يمكنها أن تكون مصدرا للإشباع والصحة، من أهمّ المواضيع التي يدرسها علماء النفس.

فمشكلات التفاعل الاجتماعي وتكوين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، مصدر من مصادر الضغط والتوتر، والتي يرتبط النجاح في معالجتها بالصحة النفسية والفاعلية الشخصية (ابراهيم عبد الستار، 1998، ص 149).

يصطدم الأخصائي النفسي يوميا بمفحوصين غير راضين عن حياتهم الاجتماعية، كما أنّ سلوكياتهم الاجتماعية غير فعالة. ذلك أنّ تعامل الفرد مع كلّ المتواجدين في محيطه، وبالتالي الشروع في إقامة علاقات بينشخصية والاستمرار فيها، يتطلب عددا من السلوكات، وبالأحرى عددا من المهارات الكفيلة بتحقيق ذلك. إنّ قدرة الفرد على السلوك بفعالية في الوضعيات الاجتماعية العديدة التي يلتقي بها في حياته، محدّد مهمّ لرفاهته الانفعالية وصحته العقلية (بيكر "Becker" & هايمبرغ "Heimberg"، بدون تاريخ، ص 365).

والإنسان يسعى دوماً لتحقيق النجاح الاجتماعي، لهذا يجب أن يكون لديه اتّصالا فعّالا مع الآخرين الذين يتفاعل معهم. وما المهارات الاجتماعية سوى اتّصال بينشخصي مناسب وملئم (ماتيو "Mathieu"، ورايت "Wright"، & فاليكات "Valiquette"، 1977، ص 172).

فهي تسمح بعلاقات بين شخصية مرضية لكل الأطراف (بوازفار "Boisvert" & بودري "Beaudry"، 1984، ص 76). وتتيح لهم الاتّصال والتفاعل الفعّالين والملائمين (سگران "Segrin"، 1996).

ولكن ما المقصود بالمهارات الاجتماعية؟ وفيما تتمثل بالضبط؟ وكيف يعرفها المختصون؟

إنّ مفهوم المهارات الاجتماعية "social skills" مفهوم سلوكي وهو من أكثر المفاهيم غموضا، وأكثرها تداخلا وتشابها مع مفاهيم أخرى في علم النفس والتي

ترتبط به ولكن تختلف عنه. ويختلف الباحثون كثيرا عند تعريفه فهو يستعمل بنفس معنى الكفاءة الاجتماعية "social competence"، وعند البعض بنفس معنى الذكاء الاجتماعي "social intelligence"، أو السلوك التوكيدي "assertive behavior" (التوكيدية "assertiveness")، أو الاتصال البينشخصي communication interpersonal "أو المهارات البينشخصية، أو مهارات الاتصال.

وقد حاول بعض الباحثين التفريق على سبيل المثال بين المهارات الاجتماعية والكفاءة الاجتماعية، ولكننا حينما نرجع إلى الأدبيات لا نجد محاولات التمييز بين هذين المصطلحين معمول بها.

ويرى لوينسن "Lewinsohn" و روهد "Rohd" (1987) أن هناك غموضا في المفهوم، وكثيرا ما تكون هناك خلافات جذية بين الباحثين في تعريفهم الإجرائي له (عن سگران "Segrin"، 2000).

أما سگران "Segrin" (1992) فإنه يرى أن المهارات الاجتماعية مصطلح يمس اهتمامات الباحثين الذين يعملون في كل مجالات العلوم الاجتماعية بما فيها الاتصال. وإن كان الباحثون مثل رولوف "Roloff" و كلرمان "Kellerman" (1984)، و سبيتزبرغ "Spitzberg" و كوباك "Cupack" (1984، 1989)، و ويمن "Wiemann" (1977) كثيرا ما يستعملون مفهوم كفاءة الاتصال "Communication competence"، أو الكفاءة البينشخصية "Interpersonal competence" لوصف المصطلح، فإن هناك تشابها مع تعريفات الباحثين الذين يدرسون المهارات الاجتماعية أو الكفاءة الاجتماعية، والخلاصة أنهم جميعا يهتمون بنفس المتغير (سگران "Segrin"، 1992).

وتستعمل كلمة المهارات الاجتماعية كمترادف للكفاءة الاجتماعية في كثير من المراجع والمقالات العلمية. وحتى سگران "Segrin" (1999) الذي تحدث عن مشكلة الخلط بين المهارات الاجتماعية والكفاءة الاجتماعية، وهو من أكثر الباحثين اهتماما بالمهارات الاجتماعية في السنوات الأخيرة، نجده في إحدى مقالاته يقول أن "الكفاءة البينشخصية أو المهارات الاجتماعية تتحدد بمعطيات معينة: بدء علاقات، والبلوح بمعلومات شخصية، وتقديم السند الانفعالي للآخرين، والتوكيدية السلبية بالإضافة إلى إدارة الصراع" (سگران "Segrin"، 1999). إذن الباحث هنا وباستعماله لـ "أو" بين

الكفاءة البيشخصية والمهارات الاجتماعية يكون قد بين أن المصطلحين يدلان على نفس الشيء.

كما نجد دالي "Dalley"، وبولوكفسكي "Bolocofsky" وكرلان "Karlin" (1994) في إحدى مقالاتهم يستعملون مصطلحي الكفاءة الاجتماعية والمهارات الاجتماعية بنفس المعنى، إذ استعانوا بإحدى دراسات لوينسن "Lewinsohn" وجماعته قائلين: "إن لوينسن "Lewinsohn" وجماعته اهتموا بإدراك الفرد لكفاءته الاجتماعية وإدراك الآخرين لها. وعند مقارنة المكتبيين بغير المكتبيين في هذا الجانب، وجدوا أن المكتبيين يرون أنفسهم يملكون عجزا في المهارات الاجتماعية، كما أن الآخرين يرونهم بهذا الشكل كذلك دالي "Dalley"، وبولوكفسكي "Bolokofski"، & كارلان "Karlin"، (1994). فيبدو جليا في سياق الكلام أن الباحثين هنا يستعملون الكفاءة الاجتماعية والمهارات الاجتماعية بنفس المعنى. يجدر بنا إذن لتوضيح أكبر ولإزالة اللبس أن نتعرض لمختلف المفاهيم التي تُخط مع المهارات الاجتماعية وتتداخل معها.

1. الذكاء الاجتماعي "Social intelligence":

بدأ البحث في المهارات الاجتماعية منذ أكثر من خمسة وسبعين سنة مرت، حينما حاول الأخصائيون النفسيون لأول مرة تعريف وقياس الذكاء الاجتماعي، مثل ثورندايك "Thorndike" (1920)، وجيلفورد "Guilford" (1975)، و كانتور "Cantor" و كيهلستروم "Kihlstrom" (1987).

ويعرف ثورندايك "Thorndike" (1920). الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على الفعل بشكل واع في العلاقات الإنسانية. وهذا الذكاء يجب أن يميز عن الذكاء المجرد (شneider"، وأكرمان "Ackerman"، & كانفر "Kanfer"، 1996).

ويقول ريجيو "Riggio" (بدون تاريخ) أن التعريفات التقليدية للذكاء الاجتماعي تركز فقط على الحدة الاجتماعية "Social acuity"، أي القدرة على قراءة وفهم سلوك اجتماعي ومواقف اجتماعية. وكل هذه المهارات تشبه إلى درجة كبيرة تلك التي تستخدم في البرهان اللفظي الذي يعتبر مركب أساسي للذكاء العام (ريجيو "Riggio"، دون تاريخ، ص7).

أما أندرو "Andreou" (2006) فيعرفه على أنه قدرة الفرد على التعرف على دوافعه وعلى إنتاج سلوكيات مناسبة بغرض إنجاز الأهداف الاجتماعية المرغوب فيها (أندرو "Andreou"، 2006).

وإن كان ثورندايك "Thorndike" (1983) مثل عدة باحثين آخرين (براون "Brown" & أنتوني "Anthony"، 1990؛ فورد "Ford" & تيزاك "Tisak"، 1983) أكدوا أن الذكاء الاجتماعي مختلف عن الذكاء العام، وأن القدرة المعرفية تركيبة مختلفة عنه، فإن باحثين آخرين مثل شنيدر "Schneider" (1992) يرون أن هناك بعض التداخل بينهما، إذ أن هناك مهامًا اجتماعية تعتمد على القدرات المعرفية، كأن يصادف الفرد مثيرات غير متوقعة أو مهام جديدة وفريدة، أو مهام مبنية بشكل عالي الأداء الاجتماعي الناجح هنا، يتطلب من الشخص أن يجعل سلوكياته الاجتماعية متوافقة مع المعايير الاجتماعية الضمنية التي يجب عليه أن يفكها "decode" (عن شنيدر "Schneider"، و أكارمان "Ackerman"، & كانفر "Kanfer"، 1996).

وما يجب أن نفهمه مما سبق ذكره هو أن الذكاء الاجتماعي ليس الذكاء العام ولكنه يحتاج للقدرات العقلية، و يؤكد بجوركفست "Bjorkvist" (2000) على ذلك حيث يقول أن الذكاء الاجتماعي يتكوّن من تركيبة إدراكية ومعرفية وتحليلية وسلوكية (عن أندرو "Andreou"، 2006).

2. تأكيد الذات، التوكيدية، السلوك التأكيدي :

من المفاهيم التي يستحيل عدم التعرّض لها عند التطرّف لتعريف المهارات الاجتماعية، مفهوم التوكيدية "assertiveness" أو تأكيد الذات "self-assetiveness" أو السلوك التوكيدي "assertive behavior"، وهي مفاهيم سلوكية. ويعدّ سالتر "Salter" (1949) أول من أشار إلى هذا المفهوم وبلوره على نحو علمي، وكشف عن متضمّناته الصحية.

فقد أشار إلى أن هذا المفهوم يمثل خاصية أو سمة شخصية عامة (مثل الإنطواء أو الانبساط) أي أنها تتوافر في البعض فيكون توكيديًا في مختلف المواقف، ولا تتوافر في البعض الآخر، فيصبح سلبيًا وعاجزًا عن تأكيد نفسه في المواقف الاجتماعية (ابراهيم عبد الستار، 1998، ص 291).

كما استعمل ولب "Wolpe" (1958) هذا المفهوم فيما بعد. فيقول أن بعض المفحوصين الذين يعانون من القلق الاجتماعي غير توكيديين "unassertive" وبشكل خاص عندما يتعلّق الأمر بالدّفاع عن حقوقهم. ينظر ولب "Wolpe" (1958) للاستجابات التوكيدية كمناقض للقلق بشكل عام والقلق الاجتماعي بشكل خاص (برادي "Brady"، 1984).

وفيما يلي عرض لتعاريف التوكيدية لعدة باحثين :

• سالتر "Salter" (1949، 1961) :

يعرّف سالتر "Salter" التوكيدية على أنها نوع من الحرية الانفعالية التي لا علاقة لها مع المشاركة الاجتماعية، ومعاييرها هي نزاهة الاستجابة ونزاهة محتواها (عن ماتيو "Mathieu"، ورايت "Wright"، & فاليكات "Valiquette"، 1977، ص 141).

• ولب "Wolpe" (1973، 1975) :

السلوك التوكيدي هو التعبير الملائم عن أي انفعال عدا القلق إزاء شخص آخر (ولب "Wolpe"، 1975، ص 78).

• ماك فال "McFall" (1976) :

التوكيدية مجموعة واسعة من السلوكيات الخاصة وغير المتجانسة والمرتبطة إلى درجة كبيرة بالوضعية. ومن أمثلة ذلك التعبير المتكيف عن الحقوق والمشاعر، ورفض طلبات غير معقولة، والتعبير عن الغضب والعاطفة والمودة (عن ماتيو "Mathieu"، ورايت "Wright"، & فاليكات "Valiquette"، 1977، ص 142).

• ريش "Rich" و شرودر "Schroeder" (1976) :

التوكيدية هي القدرة على البحث عن التعزيز وتثبيته وزيادته في وضعية بينشخصية، بالتعبير عن المشاعر أو حتى بطلب إن كان تعبير كهذا يشمل خطر ضياع التعزيز أو حتى خطر عقاب (عن ماتيو "Mathieu"، ورايت "Wright"، & فاليكات "Valiquette"، 1977، ص 153).

وفي قاموس العلاج المعرفي والسلوكي، تعرّف التوكيدية على أنها سلوك يسمح للشخص أن يتصرف حسب ما يخدم مصلحته، وما يسمح له بالتفّاع عن وجهة نظره دون قلق مبالغ فيه. كما أنّ التوكيدية تمكّن الفرد من التعبير عن مشاعره بصدق وبكلّ راحة وتسمح له بممارسة حقوقه دون إنكار لحقوق الآخرين (نولي "Nollet" & توماس "Thomas"، 2001، ص29).

يعرّف مفهوم تأكيد الذات بأنه قدرة على التعبير الملائم عن أيّ انفعال نحو المواقف والأشخاص فيما عدا التعبير عن انفعال القلق. إنّنا بسبب مخاوفنا وعجزنا عن التعبير عن مشاعرنا في مواقف الاتّصال بالنّاس، نقمع رغبتنا في الشكوى من تصرف سخيّف أو نكتم معارضتنا عند الاختلاف مع النّاس والأصدقاء، أو نرغم أنفسنا على البقاء في جماعة ممّلة، أو حتّى لا نعبّر عن حبّنا واستمتاعنا بأشخاص أو بأشياء جميلة (إبراهيم عبد الستار، 1994، ص 203).

وقد قدّم ولب "Wolpe" ولزاروس "Lazarus" (1966) برنامجا للتدريب على تأكيد الذات "assertive training"، الهدف منه مساعدة الأشخاص على تجاوز القلق الذي يتولّد في اللّقاءات البينشخصية، لأنّ التدريب يقوم أساسا على فرضية مفادها أنّ القلق لا يتوافق مع التعبير التأكدي للمشاعر. والسلوك التأكدي المقصود هنا هو كلّ التعبيرات المقبولة اجتماعيا لحقوق الشخص ومشاعره. أي أنّنا نجد هنا تعبير مقبول اجتماعيا لمشاعر الغضب والغيط. وفيما بعد توسّع مفهوم تأكيد الذات ليشمل التعبير عن المشاعر الإيجابية كذلك إلى جانب المشاعر السلبية (كيبيليز "Cappeliez"، 1989، ص24).

هكذا نجد ولب "Wolpe" يقول فيما بعد أنّ كلمة توكيدي "assertive" لا ترمي فقط إلى سلوك عدواني زائد أو ناقص، ولكن كذلك تشير لتعبير الصداقة والعاطفة والاهتمام ومشاعر أخرى غير القلق. إنّ التعبير الملائم عن أيّ انفعال آخر غير القلق اتّجاه شخص ما (غلاسي "Galassi" & غلاسي "Galassi"، 1978، ص16).

ولأنّ مفهوم تأكيد الذات بهذا المعنى فإنّ المصطلح الأصحّ هو حرية التعبير الانفعالي وحرية الفعل على السواء، أي التعبير عن الأفعال والانفعالات الإيجابية الذّالة على الاستحسان والتقبّل والاهتمام، والحبّ والودّ، والصداقة والإعجاب. وكذلك

التعبير عن الأفعال والانفعالات السلبية الدالة على الغضب، والحزن، والألم، والخوف والأسى.

فيرى لزاروس "Lazarus" أن مفهوم الحرية الانفعالية يبدو قادرا أكثر من مفهوم تأكيد الذات على استيعاب هذه العناصر المتعددة من التعبيرية (إبراهيم عبد الستار، 1994، ص 189). إذن اليوم عندما نستعمل مفهوم التعبيرية "expressiveness" فإنها تعني التوكيدية الإيجابية والسلبية على حد سواء (برادي "Brady"، 1984). وبتوسّع مفهوم تأكيد الذات الذي ذكرناه -وكما سنوضح لاحقا عند تعريف مصطلح المهارات الاجتماعية-، فإن التعبيرية الانفعالية ما هي سوى مهارات اجتماعية، وقد اعترف ولب "Wolpe" نفسه بهذا التطور في المصطلح، وهو نفسه يعرف المهارات الاجتماعية على أنها تعبير مقبول لكل انفعال مخالف للقلق إزاء شخص آخر (كيبليز "Cappeliez"، 1989، ص 24).

3. الكفاءة الاجتماعية :

يرى بيترسن "Peterson" وهان "Hann" (1999) أن الكفاءة الاجتماعية مصطلح معقد لدرجة أن تعريفات عديدة وضعت لشرح هذا المفهوم، إلا أنها تفتقد الصرامة العلمية، مما أدى إلى الفشل في تطوير تعريفات إجرائية دقيقة (بيترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 328).

ويعرفها فوت "Foot" وكوترال "Cottrell" (1955)، على أنها القدرة على الدخول في تفاعلات، والقدرة على التحكم في نتائج تلك التفاعلات (عن بيترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 328).

أما وايت "White" (1959) فينظر لها على أنها قدرة العضوية على التفاعل الفعال مع محيطها وذلك بوجود دافعية داخلية (عن بيترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 328).

والكفاءة الاجتماعية حسب إنكليز "Inkeles" (1968)، تعني أن تكون للشخص قابلية الاستجابة بشكل معقول لأنماط من طبيعة اجتماعية، وأن تكون لديه حاجة شخصية للآخرين الذين يكون على علاقة بهم (عن بيترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 328).

وحسب زيغلر "Ziegler" وتريكات "Trickett" (1978)، تتمثل الكفاءة الاجتماعية في توافق استجابة الشخص للتوقعات الاجتماعية، وفي درجة تحقيقه لذاته (عن بيترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 328).

أما بالنسبة لواترز "Waters" وسروف "Sroufe" (1983) فإن الأشخاص الأكفاء هم أولئك الذين يستعملون موارد شخصية ومحيطية لبلوغ نتائج جيدة (عن بيترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 328).

وتعرف الكفاءة الاجتماعية كذلك على أنها سلوك فعال اجتماعيا، أي أنها ذلك السلوك الذي يساعد الناس على بلوغ أهدافهم الشخصية ذات الطبيعة الاجتماعية (شنيدر "Schneider"، وأكرمان "Ackerman"، & كانفر "Kanfer"، 1996).

ويعرفها بيترسن "Peterson" وهان "Hann" (1999) على أنها تركيبة متعددة الأبعاد تتمثل في الجودة التي يظهرها الفرد، حيث ينجح في التصرف حسب توقعات المحيط كما ينجح في التعامل مع الوضعيات الاجتماعية (بيترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 329).

أما فوقيه حسن رضوان (2003) فتعرفها بأنها عبارة عن أداء الفرد بكفاءة عند قيامه بمهمة اجتماعية معينة (فوقيه حسن رضوان، 2003، ص 57).

وإن كان البعض ينظر للكفاءة الاجتماعية على أنها أكثر عمومية من المهارات الاجتماعية إذ أنها تتضمن هذه الأخيرة، فإن التوجه الأقرب إلى القبول حسب البعض الآخر، هو النظر لها أنها مؤشر لمستوى المهارة، أي أنها حكم يصدره آخر وفق معايير معينة على مستوى المهارة. فحين يؤدي الفرد الماهر اجتماعيا السلوك بدرجة مرتفعة من المهارة حينئذ نكون إزاء مستوى مرتفع من الكفاءة الاجتماعية (طريف شوقي فرج، 2003، ص 124).

تلعب الكفاءة الاجتماعية إذن دورا مهما في حياة أي واحد منا. فما هي سوى نجاح الفرد في المهام الاجتماعية التي تواجهه. فكل شخص يتعامل يوميا مع زملاء في العمل، أو مع مرعوسين أو عملاء، وهو على اتصال مستمر بأصدقاء، وله أحياء يريد جذبهم. هذه التفاعلات المختلفة ما هي سوى مهام اجتماعية، ومما لاشك فيه أن أي شخص يريد إنجاز هذه المهام بنجاح وفعالية. هذا النجاح وهذه الفعالية يعكسان

كفائته الاجتماعية. ويتطلب تحقيقها امتلاك الفرد للمهارات الاجتماعية الكفيلة بإيصاله إلى ذلك.

ولأننا نتكلم عن مهام اجتماعية عندما نتكلم عن الكفاءة الاجتماعية، فقد يعتقد البعض أن السلوك الفعال اجتماعيا يختلف باختلاف الناس، ولكن عدة مهام اجتماعية هي مهام عالمية، ومن أمثلة ذلك الإتفاق مع الآخرين، والتأثير في الآخرين، والحفاظ على علاقات رومانسية. من هنا فإن وجود هذه العالمية في المهام الاجتماعية يسمح بتحقيق إجماع حول وجود أساس لطبيعة الكفاءة الاجتماعية، رغم أن أهمية هذه المهام تختلف حسب الأفراد.

4. الاتصال البيشخصي "Interpersonal communication" :

لا تخلو حياة الإنسان من علاقات بينشخصية في كل مجال من مجالات حياته، في البيت مع الأسرة، مع الزوجة ومع الأولاد، وفي الحي مع الجيران، وفي العمل مع الزملاء والرؤساء، وفي المدرسة أو الثانوية أو الجامعة مع الزملاء والأساتذة، وفي الشارع، وفي المقهى أو في المطعم. هذه العلاقات البيشخصية وأي كانت درجة تعقيدها وأهميتها لدى الفرد، فإنها تقوم على الاتصال المستمر بينه وبين الآخرين. الاتصال البيشخصي، اتصال وجها لوجه، يتضمن عددا قليلا من الناس، وبشكل نموذجي شخصان (هارجي "Hargie"، وسوندرز "Saunders" & ديكسون "Dickson"، 1994، ص 10).

إنه مجموع المعارف والممارسات والطرق للدخول في علاقة مع الآخرين، وتطوير علاقة من إثنين أو أكثر، مما يسمح بجمع و تبادل وتقبل و مواجهة معلومات (البروف "Labruff"، 2005، ص 141).

وحسب هولي "Holli" وكلمبريز "Calabrese" (1991)، يعرف الاتصال كسيرورة إرسال واستقبال الرسائل . ويركز ويمان "Weiman" وجيلز "Giles" (1988) على هذا الجانب، فيقول أن الاتصال يتطلب اثنان يشاركان في مسار ودينامية لقطة من الأحداث، أين يؤثر كل واحد في الآخر ويتأثر به داخل جهاز تبادل

(هارجي "Hargie"، وسوندرز "Saunders"، & ديكسون "Dickson"، 1994، ص 10).

يؤكد ريجيو "Riggio" (1986) أن المهارات الاجتماعية جزء من قدرات الاتصال. فيقول أن أدوات التقرير الذاتي لا تقيس مهارات الاتصال بشكل مباشر، إنما هي أدوات تقيس قدرات الاتصال الأساسية والتي تشمل المهارات الاجتماعية (ريجيو "Riggio"، 1986).

هنا نجد ريجيو "Riggio" يصرح بوضوح أن المهارات الاجتماعية تدخل ضمنيا تحت مهارات الاتصال، أي أن هذه أشمل من الأولى التي ما هي سوى جزء منها. الإنسان كائن اجتماعي في تفاعل دائم مع الآخرين، وعلى اتصال مستمر بهم، وهو يسعى دوما لتحقيق النجاح الاجتماعي، مما يتطلب منه الاتصال الفعال الكفيل بأن يحقق له ذلك، وما المهارات الاجتماعية سوى اتصال بينشخصي مناسب وملائم (ماتيو "Mathieu"، ورايت "Wright" & فاليكات "Valiquette"، 1977، ص 172).

وفي الفصل الخاص بالمهارات الاجتماعية لماتيو "Mathieu" ورايت "Wright"، وفاليكات "Valiquette" (1977)، نجد هؤلاء الباحثين يستعملون مفهوم المهارة الاجتماعية بتبادل مع مفهوم التوكيدية والكفاءة الاجتماعية، فيقولون أن دفاع الشخص عن حقوقه، ومدحه لشخص ما، أو تقبله لثناء شخص له، أو حصوله للنقد، أو دعوته فتاة للخروج، أو الحديث أمام جمهور..... كل هذه وجهات متعددة للاتصال عند الإنسان. والتوكيدية أو الكفاءة الاجتماعية هما مرادفان للاتصال المناسب (ماتيو "Mathieu"، ورايت "Wright"، & فاليكات "Valiquette"، 1977، ص 172). وإن كان هذا الكلام قد قاله الباحثون في فصل متعلق بالمهارات الاجتماعية، فإنهم استعملوا مفهوم الكفاءة الاجتماعية للدلالة عليها، كما أنهم جعلوها مرادفة للتوكيدية وأخيرا للاتصال. أي المهارة الاجتماعية ما هي سوى اتصال ملائم.

ويعرف سجران "Segrin" (1989) المهارات الاجتماعية على أنها تلك المهارات والقدرات التي تسمح للناس الاتصال بأناس آخرين بشكل ملائم وفعال. ويقول أن الباحثين في الاتصال يدرسون أحيانا هذه المهارات تحت عنوان كفاءة الاتصال "communication competence" أو الكفاءة البينشخصية "interpersonal

"competence" (سگران "Segrin"، 1998، ص 221). فالمهارات الاجتماعية إذن ما هي سوى اتصال فعال.

ويعدّ ليبرمان "Lieberman" (1982) من أكثر الباحثين اهتماما بالمهارات الاجتماعية لاسيما عند فئة المرضى الفصامين. وهو يعرفها على أنها المحادثات اليومية، واللقاءات والعلاقات التي يملكها الناس مع الآخرين، وهي تشمل القدرة على تقديم المعلومة والحصول عليها. هكذا فإنّ الوظيفة الأساسية للمهارات الاجتماعية هي تسهيل التفاعلات البينشخصية. إنها ترمي إلى طبيعة ووظيفة الاتصال بين الناس (ليبرمان "Lieberman"، 1982). في هذا التعريف نجد تصريحاً واضحاً بأنّ المهارات الاجتماعية أدوات أساسية للاتصال بالآخرين.

الاتصال إذن هو محرك حياتنا اليومية، ونحن نصل إلى اتصال صحيح ومنسجم مع الأشخاص الذين نخالطهم ولتقي بهم يومياً عندما تكون حريتنا الداخلية قادرة على الظهور في تعبيراتنا اللفظية (فريد "Farid"، 1988، ص ص 101-102).

يشير الكاتب هنا إلى ما ذكرناه في السابق حول التعبيرية الانفعالية أي حرية التعبير الانفعالي بإظهار مشاعرنا الإيجابية والسلبية في آن واحد. وإن كنا في موضع سابق قلنا أنّ التوكيدية كمصطلح كان يستعمل للدلالة على التعبير عن المشاعر السلبية، قد تطوّر ليشمل التعبير عن المشاعر السلبية والإيجابية على حدّ سواء، سواء في الفعل أو في الكلام، كما أننا قلنا أنّ مفهوم المهارات الاجتماعية كان آخر وأحسن تطوّر تعرّض له مفهوم تأكيد الذات، فإننا بهذا الشكل نكون قد أثبتنا أنّ المهارات الاجتماعية هي عنصر أساسي في الاتصال البينشخصي، فهذا الأخير يحدث بواسطتها وبالتالي يمكننا القول دون مبالغة أنّ المهارات الاجتماعية وكما سنوضح أكثر لاحقاً ما هي سوى اتصال بينشخصي فعال. وهذا ما يؤكده ليبرمان "Lieberman" ودوغيزي "DeRisi" وميوسير "Mueser" (2005)، حيث يعرفونها بأنّها كلّ السلوكات التي تسمح لنا بإيصال كلّ انفعالاتنا و كلّ حاجاتنا بدقّة، وإنجاز كلّ أهدافنا العلائقية. إنها مهارات خاصّة متنوعة توجد في كلّ لقاء اجتماعي ناجح" (ليبرمان "Lieberman"، ودوغيزي "DeRisi"، & ميوسير "Mueser"، 2005، ص 24).

في نفس المعنى يعرفها بيراز "Perez" و ريجيو "Riggio" و كوبيلوفيسز "Kopelowicz" (2006) بأنّها سلوكات بينشخصية معيارية ثقافياً توصل بشكل

صحيح انفعالات الشخص و حاجاته لتسهيل إنجاز الأهداف البينشخصية. و هي تشمل الرموز السلوكية behavior codes و القواعد حول ما يقال و ما لا يقال، بالإضافة إلى دليل خاصّ بأساليب التعبير عن العاطفة و التعزيز الاجتماعي و المسافة البينشخصية (بيراز "Perez"، و ريجيو "Riggio"، & كويلوفيسز "Kopelowicz"، 2006).

5. المهارات الاجتماعية :

للمهارات الاجتماعية تعريفات عديدة ومتنوعة تدلّ على وجود صعوبات في تعريف هذا المصطلح.

فيعرفها ليبات "Libet" ولوينسن "Lewinsohn" (1973) على أنّها القدرة على الزيادة إلى أقصى حدّ من نسبة التعزيز الإيجابي، والتخفيض إلى أدنى حدّ من شدة العقاب من طرف الآخرين (عن بيكر "Becker" & هايمبرغ "Heimberg"، دون تاريخ، ص 368). كما يعرفها على أنّها القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية في الإطار البينشخصي دون المعاناة من ضياع التعزيز الاجتماعي (عن سگران "Segrin"، 2000).

ويعرفها ليبرمان "Lieberman" وآخرون (1975) على أنّها القدرة على التعبير عن المشاعر أو إبلاغ الآخرين الاهتمامات والرغبات (عن سگران "Segrin"، 2000).

أمّا دوتي "Doty" (1975) فيعرفها على أنّها القدرة على إثارة تعزيز اجتماعي عند الآخرين (عن ليبرمان "Lieberman"، 1982). هذا التعريف مشابه لتعريف ليبات "Libet" ولوينسن "Lewinsohn" (1973)، ويبدو جلياً أنّ هذين التعريفين يركّزان كثيراً على نواتج السلوك في تحديد ملاعته ومهارته.

ويعرفها هيرسن "Hersen" وبلاك "Bellack" (1977) على أنّها القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية في إطار بينشخصي دون أن يضيق الفرد التعزيز الاجتماعي. مثل هذه المهارات تظهر في عدد واسع ومتنوع من الأطر البينشخصية وتشمل إصدار متناسق لاستجابات لفظية وغير لفظية ملائمة. والفرد

الماهر اجتماعيا متوافق مع واقع الوضعية وهو يعي متى يحتمل أن يجد التعزيز بهذا السلوك. (عن ليبرمان "Lieberman"، 1982).

وينظر هايمبرغ "Heimberg" وجماعته (1977) للمهارة الاجتماعية على أنها قدرة الحلّ الفعال لمشكل بينشخصي (عن كيبليز "Cappeliez"، 1989، ص 24).
أمّا ريش "Rich" وشرودر "Schroder" (1976) فإنّهما يعرفان المهارات الاجتماعية على أنها قدرات للبحث والحفاظ والزيادة من التعزيزات في وضعيات بينشخصية تشمل خطر ضياع تعزيز أو إمكانية عقاب (عن كيبليز "Cappeliez"، 1989، ص 24).

في حين يعرفها سبيفاك "Spivack" وبلات "Platt" وشور "Shure" (1976) على أنها مهارات بينشخصية لحلّ المشكل المعرفي (عن ليبرمان "Lieberman"، 1982).

ويعرّف تروور "Trower" وبرايانت "Bryant" وأرجيل "Argyle" (1978) المهارة الاجتماعية على أنها القدرة على فهم تعبير الناس، وترجمة الانطباعات من خلال سلوكات لفظية وغير لفظية ملائمة، للتأثير في سلوكات ومشاعر الآخرين بالطرق التي نواها الشخص، والتي تكون مقبولة اجتماعيا، بحيث يؤثر الشخص في المحيط بشكل كاف لبلوغ أهدافه الشخصيّة الأساسية (عن ليبرمان "Lieberman"، 1982).

ويعتبر إرسال واستقبال المعلومة مفتاح المهارات الاجتماعية، هكذا نجد هال "Hall" (1979) يقسمها إلى قسمين إرسال واستقبال (عن ريجيو "Riggio"، 1986، ص 649).

وإلى جانب الإرسال والاستقبال كعنصرين أساسيين لتعريف المهارات الاجتماعية، يضيف مايكنبوم "Meichenbaum" وبوتلر "Butler" وجراسن "Grason" (1981) المهارات البينشخصية لحلّ المشكل interpersonal problem – solving skills، وقدرات لعب الدور "role playing abilities" (عن ريجيو "Riggio"، 1986، ص 649).

وفي مقاله المهمّ حول إعادة نظر وإعادة صياغة مصطلح المهارات الاجتماعية، يقترح ماك فال "McFall" (1982) نموذجا جديدا للمهارات الاجتماعية حيث يعرفها

فيه على أنها قدرات خاصة تساعد الشّخص على الأداء بكفاءة في مهام اجتماعية خاصة (ماك فال "McFall"، 1982، ص 23).

بنفس المعنى يقول بايري "Peyré" "أنّ المهارات الاجتماعية عبارة عن سلوكات خاصة تجعل الأفراد أكفاء في الوضعيات الاجتماعية (بايري "Peyré"، 2000، ص 25).

في هذين التعريفين نجد تمييزا واضحا بين أداء كفاء ومهارات اجتماعية تسهّله، فلا يوجد إذن أداء كفاء دون مهارات اجتماعية.

ويقترح برادي "Brady" (1984) التعريف التالي للمهارات الاجتماعية مدعّمًا إيّاه بأمثلة توضيحية. فيقول: "المهارات الاجتماعية عبارة عن القدرة على القيام باستجابات ملائمة، لفظية وغير لفظية في وضعيات اجتماعية تسهّل تطوير علاقات بينشخصية مرضية وبلوغ أهداف الشخص الاجتماعية. ولل فرد نوعين من الأهداف: أهداف عاطفية وأهداف أدواتية. أمّا الأولى فإنّ التعبيرية الإيجابية مهمّة فيها، وتشمل مهاما مثل تكوين علاقات مرضية مع الأقارب، وتحديد مواعيد dating، وتكوين علاقات صداقة. بينما في الأهداف الأدواتية فإنّ التوكيدية حاسمة وتشمل تلك المهارات الضرورية للعيش بنجاح في جماعة (برادي "Brady"، 1984، ص 344).

وينظر ماك غير "McGuire" وبريستلي "Priestley" (1981) للمهارات الاجتماعية على أنها تلك الجوانب من السلوك، والتي تعتبر أساسية لاتّصال فعّال وجها لوجه بين الأفراد. فالمهارات الاجتماعية وفقا لهذا التعريف تعرّف في مفهوم السلوك.

بنفس المعنى يعرف كيلى "Kelly" (1992) المهارات الاجتماعية على أنها تلك السلوكات المتعلّمة التي يستعملها الأفراد في الوضعيات البينشخصية للحصول على تعزيزات من المحيط وتدعيمها (عن هارجي "Hargie"، وسوندرز "Saunders"، & ديكسون "Dickson"، 1994، ص 2).

وحسب أندري "André" و ليجيرون "Légeron" (1995) المهارات الاجتماعية هي مجموع السلوكات العلانقية المطوّرة من طرف الفرد، و التي تسمح له بالقيام بتبادلات فعّالة و مكيفة ومكافأة مع وسطه. إنّها متعلّقة بالتواصل اللفظي و غير اللفظي (أندري "André" & ليجيرون "Légeron"، 1995، ص 202).

وينظر ماتسن "Matson" وأولنديك "Ollendick" (1988) للمهارات الاجتماعية على أنها القدرات الضرورية لتوظيف بينشخصي فعال. ويعرفانها على أنها قدرة الشخص على الإتفاق مع الآخرين، والخوض في السلوك الاجتماعي الذي يحدّد شعبيته بين الأقران ومع الأساتذة، والأولياء وراشدين آخرين مهمّين لديه (عن شو "Chou"، 1997).

أمّا كبليز "Cappeliez" (1989) فيعرفها على أنها تعبير مقبول لكلّ انفعال مخالف للقلق إزاء شخص آخر (كبليليز "Cappeliez"، 1989، ص 24). أي أنّ الشخص لديه القدرة على التعبير عن مشاعره الإيجابية والسلبية اتجاه شخص ما. وفي هذا التعبير لا يوجد قلق، فالشخص لا يشعر بالقلق عندما يعبر عن مشاعره الحقيقية لأنّه يملك المهارة لذلك .

بينما يعرفها كباك "Cupack" وسبيتزبرغ "Spitzberg" (1989) على أنها القدرة على التفاعل مع أناس آخرين بطريقة ملائمة وفعالة (عن سگران "Segrin"، 2000). ويتناول هارجي "Hargie"، وسوندرز "Saunders" وديكسون "Dickson" (1994) المهارات الاجتماعية في كتابهم "المهارات الاجتماعية في الإتصال بينشخصي"، على أنها المهارات المستعملة عند التفاعل مع أناس آخرين في ميدان بينشخصي (هارجي "Hargie"، وسوندر "Saunders"، & ديكسون "Dickson"، 1994، ص 1).

وينظر بترسن "Peterson" وهان "Hann" (1999) للمهارات الاجتماعية كتركيبة أساسية في الكفاءة الاجتماعية، وهي ترمي إلى درجة أداء الأدوار بينشخصية بفعالية في العلاقات مع الآخرين (بترسن "Peterson" & هان "Hann"، 1999، ص 330). المهارات الاجتماعية إذن حسب هذا التعريف مجموعة من السلوكات التي تستعمل مع الآخرين كالأقران والأولياء والأصدقاء وغيرهم. ومن هذه السلوكات طرح أسئلة، والتعبير عن آراء، وإظهار اهتمام بالآخر، وتجنّب الصراع والمشاركة في حديث. مصطلح المهارات الاجتماعية يغطّي عددا من الوضعيات والسلوكات كرفض طلبات غير معقولة، وتقديم مدح، والكلام في جمهور، والحصول على موعد، والخضوع لمقابلة، والتعبير عن انفعالات إيجابية وسلبية (ماتيو "Mathieu"، ورايت "Wright"، & فاليكات "Valiquette"، 1977، ص 155).

وفي إعادة نظره لعدد من التناولات التي قامت بتحليل المهارات الاجتماعية، استخلص فيليبس "Phillips" (1978)، أن الشخص يعتبر ماهرا اجتماعيا وفقا لمدى قدرته على التواصل مع الآخرين بطريقة تحافظ على حقوقه، أو مطالبه، أو إشباعاته، أو التزاماته بدرجة معقولة، دون إلحاق الضرر بالحقوق، أو المطالب، أو الإشباعات، أو الالتزامات الخاصة بالشخص الآخر. ومقاسمة هذه الحقوق والمطالب والإشباعات والالتزامات مع الآخرين في تبادل حرّ ومفتوح (هارجي "Hargie"، وسوندرز "Saunders"، & ديكسون "Dickson"، 1994، ص ص 1-2).

عموما تركز التعريفات الخاصة بالمهارات الاجتماعية على ثلاث عناصر: القدرة ability، والأداء performance، وإدراك النتائج perceptions of outcomes. فالشخص الذي يتمتع بمهارة اجتماعية يجب أن تكون لديه قدرة وبشكل خاص القدرة على الإرسال encoding ability، ويجب أن ينجز perform بتلك القدرة. وتسمح المهارة الاجتماعية بإنتاج عددا من السلوكات المناسبة والمتوقعة، كما تتطلب قدرة كافية على فكّ الرموز decoding ability. كل هذه المهارات تساعد الشخص على الفهم الصحيح لشريكه البينشخصي interpersonal partner (سگران "Segrin" & ديلارد "Dillard"، 1993، ص 92).

إن تحقيق الكفاءة الاجتماعية يتطلب مهارات اجتماعية تسمح للفرد بأداءات اجتماعية أثناء تفاعله الاجتماعي في أي موقف اجتماعي ومهما كانت المهمة الاجتماعية التي يقوم بها (فوقية حسن رضوان، 2003، ص 57). وبهدف تحديد أكثر للمهارات الاجتماعية وتمييزها عن الكفاءة الاجتماعية، سنتعرض لتعريف ماك فال "McFall" لمفهوم الكفاءة ثم مفهوم المهارة.

● الكفاءة :

الكفاءة والمهارة ليسا مصطلحين قابلين للتبادل، إذ يوجد بينهما فرق مهم جدا. فتستعمل الكفاءة كمفهوم تقييمي يرمي لنوعية وملاءمة الإنجاز الذي يحتاجه الشخص، وهو لا يحتاج أن يكون خارقا للعادة ولكن يحتاج أن يكون ملائما. مفهوم الكفاءة إذن مفهوم تقييمي (ماك فال "McFall"، 1982، ص 13).

إنها ترمي لفعالية و نوعية تكييف الفرد، كما أنها تعكس الاستعمال المتكيف للموارد الداخلية والخارجية للقيام بالإنجاز الناجح لمواضيع تطويرية مهمة ذات طابع

معرفي واجتماعي وانفعالي. وتتنوع هذه المواضيع في الأهمية و المظهر خلال مختلف فترات التطور (أوبرادوفيا "Obradovia" و آخرون، 2006).

• المهارة :

المهارات هي القدرات التي يتطلبها الأداء الكفاء في مهمة ما، مثل هذه المهارات قد تكون فطرية وقد تكون مكتسبة من خلال التدريب والممارسة. يمكن إذن لشخص غير كفاء أن يملك بعضا وليس كل المهارات التي يتطلبها الأداء الكفاء في مهمة ما. وبالطبع فإن الشخص الذي ينجز مهمة ما يملك بالضرورة كل المهارات التي يتطلبها ذلك الإنجاز. مفهوم المهارة إذن يرمي إلى قدرات خاصة (ماك فال "McFall"، 1982، ص 13).

أبعاد المهارات الاجتماعية :

يتفق الباحثون أن المهارات الاجتماعية متعددة الأبعاد، وإن كانت طبيعة هذه الأبعاد وعددها ما تزال محل نقاش. لهذا نجد عدة تقسيمات لأبعاد المهارات الاجتماعية، وسنقدم أهمها وأكثرها تداولاً وتشابهاً.

هكذا يرى شنيدر "Schneider"، وأكرمان "Ackerman"، وكانفر "Kanfer" (1996) أن المهارات الاجتماعية تشمل الأبعاد التالية:

• الذكاء الاجتماعي: يشمل هذا البعد الاستبصار الاجتماعي، والذاكرة الاجتماعية، والمعرفة الاجتماعية.

• المهارة الاجتماعية.

• الضبط الاجتماعي للذات social self regulation (شنيدر "Schneider"، وأكرمان "Ackerman"، & كانفر "Kanfer"، 1996).

بينما يرى سگران "Segrin" (1993) أن هناك عدة أبعاد نجدها تتكرر في العديد من التعريفات، كتعريف ماك فال "McFall" (1982)، وتعريف سگران "Segrin" (1992)، وتعريف تروور "Trower" (1982)، وهي كما يلي:

- القدرة على الترميز encoding ability: وهي القدرة على إصدار عدد من السلوكيات المختلفة الملائمة.
- القدرة على فكّ الترميز decoding ability: وهي المهارات التي تساعد الفرد على الفهم الصحيح لشريكه البينشخصي interpersonal partner (سگران "Segrin"، 1993).
- ولمّا نقول القدرة على الترميز والقدرة على فكّ الترميز، فإننا بمفهوم آخر نقصد مهارات الإرسال ومهارات الاستقبال. فأَيّ كانت التقسيمات التي يعطيها الباحثون لأبعاد المهارات الاجتماعية، فإنّها دائماً تصبّ في هاتين الفئتين.
- وهناك باحثون آخرون يضيفون بعداً آخر هو القدرات المعرفية (مايكنبوم "Meichenbaum"، وبوتلر "Butler"، وغروسن "Gruson"، 1981). ومثل هذه القدرات مهارات حلّ المشكل البينشخصي، وقدرات لعب الدور (ريجيو "Riggio"، 1986).
- بينما يقسّم لور "Lorr" ويونيس "Younis" وستفيك "Stefic" (1991) المهارات الاجتماعية إلى الأبعاد التالية:
- التوكيدية الاجتماعية : وتعرّف على أنّها مهارة التفاعل مع الناس وتكوين علاقات جديدة. وتشمل القدرة على بداية حديث، أو مواصلته، أو إنهائه، والقدرة على لقاء الغرباء وتكوين صداقات جديدة.
- الدفاع عن الحقوق : وهي قدرة الفرد على الدفاع عن حقوقه، وقدرته على رفض طلبات غير محقّة أو غير مرغوب فيها، أيّ الطلبات التي تغتصب حقوق الفرد.
- التوجيهية : وتشمل القدرة على توجيه نشاطات الآخرين، وممارسة التأثير على الآخرين. فالفرد الموجّه يتصرّف كالقائد في الجماعة التي ينتمي إليها، وكثيراً ما ينتخب ليكون رئيس منظمة. وعكس ذلك نجد الفرد غير الموجّه يلقي صعوبة في تحمل مسؤولية قيادة جماعة.
- التعبير عن المشاعر الموجبة: وهي القدرة على التعبير عن مشاعر موجبة أو مقبولة اتّجاه شخص آخر.

• **تقدير الذات :** وهو يتمثل في الثقة في الذات، وإدراك الشخص أن الآخرين يقفرونه بشكل إيجابي. وتعرف الثقة على أنها اعتقاد الشخص في قدرته على النجاح في المهام التي تقع على عاتقه.

• **التعاطف :** ويعرف على أنه القدرة على أخذ وجهة نظر شخص آخر، وعلى الاستجابة بفعالية للتجربة الانفعالية للآخر (لور "Lorr"، ويونيس "Youniss"، & ستفيك "Stefic"، 1991).

يرى سگران "Segrin" و أبرامسن "Abramson" (1994) أنه يمكن تقسيم المهارات الاجتماعية إلى الأبعاد التالية:

• **الاستجابية Responsiveness :** تعرفها دايفيز "Davis" (1982) على أنها استجابة الشخص الاتصالية لسلوك اتصال شخص آخر سواء كان ذلك لفظيا أو غير لفظيا. وتكون هذه الاستجابة مرتبطة بمحتوى التفاعل. وترى دايفيز "Davis" أن كل السلوكات الاتصالية تتضمن طلبا للاستجابة على أن تكون مناسبة لمحتوى الاتصال، وتكون مبنية بشكل ملائم. وهكذا فإن نقص الاستجابية يتسبب في كسر الحديث، مما يجعله رتيباً ومنفرداً للأشخاص المتضمنين فيه. إن الفشل في الاستجابة ينقل رسالة بينشخصية مفادها: « أنت غير موجود ».

• **الأدب Politeness :** يرى براون "Brown" ولوينسن "Lewinsohn" أن الناس يهتمون بصورة الذات أو بالوجه الذي يعكسونه في تفاعلاتهم مع الآخرين. ويرغب الشخص المتصل في فئتين من الوجوه، وجه إيجابي ووجه سلبي. أما الأول فهو الرغبة في التأييد والاعتبار من طرف أولئك الذين يتفاعل معهم. بينما يمثل الوجه السلبي رغبة الفرد في أن لا يعرقله الآخرون ولا يفرض عليه الآخرون. يرسل الشخص المكتتب رسائل مضمونها الانفصال، ونقص الرغبة، وعدم التأييد. إنه بهذا الشكل لا يشبع الوجه الإيجابي. التفاعلات مع المكتتبين تهدد الوجه الإيجابي، كما أن تواصل المكتتب يهدد الوجه السلبي الذي يرغب فيه أعضاء محيطه الاجتماعي، فحديثه يحمل مشاعر اكتئابية، ورفاهة سلبية، وطلبات مساعدة قد تفرض على الآخرين، مما يجعلهم يشعرون بالمسؤولية أو أنهم مجبورون على تقديم الإعانة.

• **توقع السلوكات غير اللفظية :** يتوقع الناس نمط وشدة السلوكات غير اللفظية التي يمكن أن يصدرها الآخرون، ويؤدي اختلاف هذه السلوكات عن التوقعات إلى

تغيّر في الاستجابة، وقد يؤدي إلى الانسحاب وربما انتهاء التفاعل (سگران "Segrin" & أمبرامسن "Abramson"، 1994).

أما ريجيو "Riggio" فإنه يحدّد ستة أبعاد للمهارات الاجتماعية كما ظهرت في مقياسه، وهي تتوزّع على مستويين هما المستوى الانفعالي، والمستوى الاجتماعي. حيث يؤدي كلّ واحد منهما ثلاثة وظائف: التعبيرية expressivity، والحساسية sensitivity، والضبط control.

أما التعبيرية فإنّها تدلّ على المهارة التي يتّصل بها الأفراد مع بعضهم البعض. وتعتبر الحساسية عن المهارة التي تفسّر بها صيغ (رسائل) التواصل مع الآخرين، أما الضبط فإنّه يعبر عن المهارة التي يصبح بها الأفراد قادرين على تنظيم عملية التواصل في المواقف الاجتماعية (ريجيو "Riggio"، دون تاريخ، ص 2).

• التعبيرية الانفعالية (EE) Emotional Expressivity :

تشير التعبيرية الانفعالية إلى المهارة التي يتواصل بها الأفراد غير لفظياً، خصوصاً في إرسال التعبيرات الانفعالية. وإن كانت تتضمن كذلك التعبيرات غير اللفظية المرتبطة بالاتجاهات والميول والتوجّهات بين الأشخاص. وهي تعكس كذلك القدرة على التعبير الدقيق لما يشعر به الفرد من تغيّر في حالته الانفعالية. ويتميّز الأشخاص الذين لديهم قدرة أعلى على التعبيرية الانفعالية بالحيوية، كما أنّهم عاطفيين، ولديهم القدرة على إثارة وحثّ ودفع الآخرين للتعبير عن مشاعرهم (محمد السيد عبد الرحمن، 1998، ص4).

• الحساسية الانفعالية (ES) Emotional Sensitivity :

هي مهارة استقبال وتفسير decoding الاتصالات غير اللفظية القادمة من الآخرين (ريجيو "Riggio"، 1986).

ويميل الأشخاص الذين يتميّزون بحساسية انفعالية إلى الدقّة والبراعة في تفسير الحالة الانفعالية للآخرين. وقد يكون الأفراد الذين يتميّزون بزيادة حساسيتهم الانفعالية عرضة لأن يصبحوا متأثرين عاطفياً بالآخرين، فيعيشون الحالات الانفعالية للآخرين (ريجيو "Riggio"، دون تاريخ، ص 2).

• الضبط الانفعالي (EC) Emotional Control :

هو القدرة على ضبط وتنظيم ما يظهر للآخرين من تعبيرات انفعالية وغير لفظية (ريجيو "Riggio"، 1986؛ بيراز "Perez" & ريجيو "Riggio"، 2003، ص 19).

يتضمن الضبط الانفعالي القدرة على توصيل انفعالات جزئية خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد، وإخفاء مشاعره خلف قناع مفترض كالضحك على نحو مناسب على نكتة، أو كظم الغيظ عند التعرض لمواقف مؤسفة. الأشخاص الذين يحققون درجات مرتفعة في هذا البعد يميلون إلى التحكم في مشاعرهم الانفعالية (محمد السيد عبد الرحمن، 1998، ص 5).

• التعبيرية الاجتماعية (SE) Social Expressivity:

ترمي التعبيرية الاجتماعية إلى مهارة التعبير اللفظي والقدرة على الاشتراك مع الآخرين في التفاعل الاجتماعي (ريجيو "Riggio"، 1986). وتدلّ الدرجات المرتفعة في مقياس التعبيرية الاجتماعية على قدرة الفرد على التأثير اللفظي في الآخرين. كما أنّ هؤلاء الأشخاص يظهرون نوعاً من الانبساطية والاجتماعية، ويتميزون بالمهارة في استهلال وتوجيه الحديث في أيّ موضوع. ولمّا تكون الدرجات منخفضة في الضبط الاجتماعي، فإنّ الأشخاص المعبرين اجتماعياً قد يتحدثون عفويًا وبدون مراقبة محتوى ما يقولون (ريجيو "Riggio"، دون تاريخ، ص 2).

• الحساسية الاجتماعية (SS) Social Sensitivity:

هي القدرة على تفسير decode وفهم الاتصال اللفظي، والمعرفة العامة بالمعايير التي تحكم السلوك الاجتماعي الملائم (ريجيو "Riggio"، 1986). وهي كذلك القدرة على تفسير التواصل اللفظي أثناء التفاعل مع الآخرين، وعلى فهم المعايير التي تحكم السلوك الاجتماعي. فالأفراد الذين يتميزون بحساسية اجتماعية يلتزمون بالسلوك الاجتماعي، وهم على وعي بما يفعلونه. الأشخاص الذين يحصلون على درجة مرتفعة في الحساسية الاجتماعية، وفي نفس الوقت على درجة منخفضة إلى حدّ ما في التعبيرية الاجتماعية والضبط الاجتماعي قد يصعب عليهم الاشتراك في التفاعلات الاجتماعية (ريجيو "Riggio"، بدون تاريخ، ص 3).

• الضبط الاجتماعي (Social Control) (SC):

هو عبارة عن المهارة في لعب الدور والتقديم الاجتماعي للذات social self-presentation. فالأشخاص الذين لديهم مهارة في الضبط الاجتماعي هم في الوقت ذاته متكيّفين عموماً ويتصفون باللباقة، والثقة بالنفس في مواجهتهم للمواقف الاجتماعية. ويستطيعون أن يحققوا الانسجام مع أي نوع من المواقف الاجتماعية بمجرد أن يوضعوا فيها. كما يعدّ الضبط الاجتماعي مهماً في ضبط اتجاه ومحتوى التواصل في التفاعلات الاجتماعية (محمد السيد عبد الرحمن، 1998، ص 6).

والجدير بالذكر أنّ العلاقة بين مختلف هذه الأبعاد معقدة، كما أنّ العلاقة بين أيّ بعد من أبعاد المهارات الاجتماعية والفعالية الاجتماعية ليست خطيّة. فامتلاك كلّ هذه المركّبات مهمّ لتشكيل مجموع المهارات الاجتماعية، لكن يجب أن توجد كلّ تركيبة بمقدار معيّن. فامتلاك مستوى مرتفع من تركيبة معيّنة مقابل مستوى منخفض جداً لأخرى يكون غير وظيفي، ومثال ذلك أن يمتلك الفرد تعبيرية انفعالية ولا يملك مهارات ضبط الانفعال والضبط الاجتماعي، في هذه الحالة يكون الفرد سطحيّاً، وتافهاً، ومستثّاراً. كما أنّ الفرد قد يمتلك حساسية اجتماعية، ولكنّه يفتقد مهارات التعبير، هذا قد يؤدّي إلى قلق اجتماعي وانسحاب من التفاعل الاجتماعي (ريجيو "Riggio" & زيمرمان "Zimmerman"، 1991).

وفي الأخير، وكما ذكرنا في بداية هذا العنصر فإنّ أبعاد المهارات الاجتماعية أيّ كانت تقسيماتها وتسمياتها، فإنّها دائماً تصبّ في نوعين من المهارات: مهارات الإرسال Sending ومهارات الاستقبال Receiving. ويتفق العديد من الباحثين على أنّ إرسال واستقبال المعلومة يمثلان مفتاح المهارات الاجتماعية (ريجيو "Riggio"، 1986).

استنتاج:

بعد ما تعرّضنا لمختلف التعريفات الخاصّة بالمهارات الاجتماعية و بالمصطلحات المتداخلة معها، نستنتج أنّ صعوبة تحديد هذا المفهوم يرجع لصعوبة تحديد الأداء الجيّد، بسبب تدخل عوامل الثقافة والعوامل المرتبطة بالوضعية أو بالمهمة الاجتماعية

التي تواجه الفرد. كما ترجع الصعوبة إلى تركيز كل باحث على سلوكيات معينة. وفي هذا الصدد يقول برادي "Brady" (1984) أن صعوبة تحديد مفهوم المهارات الاجتماعية تكمن في كون محدّدات الأداء الاجتماعي الكفاء أو المناسب في وضعية ما تقوم على عوامل ثقافية وعوامل مرتبطة بالوضعية، وعلى المعيار المعتمد عليه لإصدار أحكام بالكفاءة (برادي "Brady"، 1984، ص 334).

ويرى بوازفار "Boisvert" وبودري "Beaudry" (1984) أن صعوبة تعريف المهارات الاجتماعية ترجع إلى أن الباحثين عندما يأتوا لتعريفها يركّزون على نقاط مختلفة. فالبعض أعطى الأهمية للسلوكيات الملاحظة غير اللفظية كالإتصال بالعين، والابتسامة ونبرة الصوت، والسلوكيات الملاحظة اللفظية مثل بداية حديث والتعبير عن الرّفص وتقديم مدح. والمشكل الآخر متعلّق بردود فعل المحيط أمام سلوك ما، وفي هذا الصدد نجد بعض الباحثين أمثال ليبات "Libet" ولوينسن "Lewinsohn" (1973)، وريش "Rich" وشرودر "Schroder" (1976)، وهامبرغ "Heimberg" وآخرون (1977) يرون أن الخاصيّة الأساسية لسلوك اجتماعي ملائم هي أن يكون متبوعا بتعزيز، أو أن يكون فعّالا في حلّ مشكلات بينشخصية. و الإشكال الذي يطرحه هذا الرأي هو أن أوساطا مختلفة يمكنها أن تشجّع أنماطا مختلفة من السلوك. فلا يمكن أن نصنّف الشخص بأنه غير ما هو اجتماعيا لأنّ سلوكه معاكس لآراء الآخرين. هذا فضلا على أن بعض السلوكيات كالإنحراف مثلا أو السلوكيات الذهانية لا يمكن اعتبارها مناسبة لأنها تلقى التّعزيز أو أنها مقبولة في وسط ما (عن بوازفار "Boisvert" & بودري "Beaudry"، 1984، ص 75).

من هذا المنطلق فإنّ التعريف الشّامل والمناسب للمهارات الاجتماعية يجب أن يأخذ بعين الاعتبار السلوكيات الملاحظة اللفظية وغير اللفظية، وانعكاساتها على المحيط الاجتماعي، بالإضافة إلى أخذ العوامل الثقافيّة بعين الاعتبار، وكذلك العوامل المعرفية كالمعتقدات والتّوقعات والحديث الذاتيّ auto verbalisation، لأنّ عدّة باحثين أشاروا إلى أهميّتها في هذا الموضوع مثل مايكنبوم "Meichenbaum" وجماعته (1981). ولا يجب أن نفهم أنّ تحديد هذه المهارات يختلف باختلاف النّاس والتّحافات لأنّ أغلب المهام الاجتماعية عالمية لأنّها ببساطة فطرية كالبحت عن علاقة

عاطفية، أو المشاركة في حديث مع جماعة، أو التأثير في الآخرين. وبمفهوم بسيط ومحدد هي الحاجة إلى الاتصال بالآخرين.

وكخلاصة لكل ما قلناه من البداية، فإن مفهوم الذكاء الاجتماعي مفهوم قديم قد تلاشى ولم يعد له وجود لأنه مفهوم يطرح مشكلات كما قلنا آنفا. أما التوكيدية، فإنه مصطلح كثيرا ما يحمل معنى التعبير عن مشاعر سلبية بل وعدوانية رغم أن لب "Wolpe" نفسه اعترف بالتطور الذي حصل في المفهوم، إلا أنه غالبا ما يدل على هذا الجانب السلبي من التعبيرية الانفعالية، وبعد مفهوم المهارات الاجتماعية هو الأنسب والأصلح لكونه يدل على القدرات والسلوكات التي تسمح للفرد ببلوغ أهدافه الاجتماعية، مما يحقق كفاءته الاجتماعية. وحينما يسعى الشخص لتحقيق أهداف اجتماعية، فإنه يقوم بالاتصال بالآخرين. إذن المهارات الاجتماعية تسمح بتحقيق الكفاءة الاجتماعية في إطار اتصال الفرد البيئشخصي.

قائمة المراجع:

أولاً. المراجع باللغة العربية:

1. فوقية حسن رضوان. (2003). دراسات في الاضطرابات النفسية. تشخيص. علاج. الجزائر: دار الكتاب الحديث.
2. طريف شوقي محمد فرج. المهارات الاجتماعية. في: عبد الحليم محمود السيد، وطريف شوقي محمد فرج، & عبد المنعم شحاته محمود. (2003). علم النفس الاجتماعي المعاصر. القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.
3. محمد السيد عبد الرحمان. (1998). اختبار المهارات الاجتماعية. دليل الاختبار - كراسة التعليمات - كراسة الأسئلة. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
4. ابراهيم عبد الستار. (1994). العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث. أساليبه وميادين تطبيقه. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
5. ابراهيم عبد الستار. (1998). الاكتئاب. اضطراب العصر الحديث. فهمه وأساليبه علاجه. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

ثانيا: المراجع باللغتين الفرنسية والانجليزية:

6. André, C. & Légeron, P. (1995). La peur des autres. Trac. timidité et phobie sociale. Paris : Editions Odile Jacob.
7. Andreou, E. (2006). Social preference, perceived popularity and social intelligence. Relations to overt and relational aggression. School Psychology International, 27(3), 339-351.
8. Becker, R.E. & Heimberg, R.G. Assessment of social skills. In: Bellack, A.S., & Hersen, M. (). Behavioral Assessment. a practical handbook. 3rd ed. New York: Pergamon Press.
9. Boisvert, J.M., & Beaudry, M. Les difficultés interpersonnelles et l'entraînement aux habiletés sociales. In : o. Fontaine., et al.(1984). Cliniques de thérapie comportementale. Bruxelles: Pierre Mardaga. .
10. Brady, J.P. (1984). Social skills training for psychiatric patients, I: concepts. Methods and clinical results. The American Journal of Psychiatry, 141, 3, 333-340.
11. Brady, J.P. (1984). Social skills training for psychiatric patients, II: clinical outcome studies. The American Journal of Psychiatry, 141, 4, 491-498.
12. Cappeliez, Ph. L'entraînement aux habiletés sociales : une revue. In.J. Leveau, E. Griez., & J-B. Mazel. (1989)(edt.). Thérapies comportementales en psychiatrie. Paris : Masson.
13. Chou, K-L. (1997). The matson evaluation of social skills with youngsters: reliability and validity of a Chinese translation. Personality and Individual Differences, 22, 1, 123-125.
14. Dalley, M.B., Bolocofsky, D.N.,& Karlin, N.J. (1994). Teacher- ratings and self-ratings of social competency in adolescents with low and high-depressive symptoms. Journal of Abnormal Child Psychology, 22, 4, 477-485.
15. Farid, H. (1988). Adolescents. Parents. Communication couples. Ottawa : Agence d'Arc inc.
16. Galassi, M.D., & Galassi, J.P. (1978). Assertion : a critical review. Psychotherapy : Theory, Research and Practice, 15, 1, 16-29.
17. Hargie, O., Saunders, C., & Dickson, D. (1994). Social skills in interpersonal communication. (3rd edt.). NewYork : Routledge.

18. Labruff, A. (2005). Compétences relationnelles. Du savoir-être au savoir-faire. Paris : AFNOR.
19. Liberman, R.P. (1982). Assessment of social skills. Schizophrenia Bulletin, 8, 1, 62-83.
20. Liberman, R.P., DeRisi, W.J., & Mueser, K.T. (2005). Entraînement aux habiletés sociales pour les patients psychiatriques. Traduit de l'américain par: Pierre Périard. Paris: Les Presses d'E.M.D.S.A.S.
21. Lorr, M., Youniss, R.P., & Stefic, E.C. (1991). An inventory of social skills. Journal of Personality Assessment, 57(3). 506-520.
22. Mac Fall, R.M. (1982). A review and reformulation of the concept of social skills. Featured Review. Behavioral Assessment, 4, 1-33.
23. Mathieu, M., Wright, J., & Valiquette, C. Assertion et habiletés sociales. In. Ladouceur, R., et al. (1977). Principes et applications des thérapies comportementales. Québec : Edisem inc.
24. Nollet, D., & Thomas, J. (2001). Dictionnaire de psychothérapie cognitive et comportementale. Paris : Ellipses.
25. Obradovica, J., et al. (2006). Developmental assessment of competence from early childhood to middle adolescence. Journal of Adolescence, 29, 857-889.
26. Perez, J.E., Riggio, R.E., & Kopelowicz, A. (2006). Social skill imbalances in mood disorders and schizophrenia. Personality and Individual differences, 42, 27-36.
27. Peterson, G.W., & Hann, D. (1999). Socializing children and parents in families. In. M.B. Sussman, S.K., Steinments, & G.W. Peterson(Eds.). Handbook of marriage and the family. New York: Plenum press.
28. Peyré, P.(2000). Compétences sociales et relation à autrui. Une approche complexe. Paris: L'Harmattan.
29. Riggio, R.E. (Research Edition). Social skills inventory manual. London: Consulting Psychologists Press.
30. Riggio, R.E. (1986). Assessment of basic social skills. Journal of Personality and Social Psychology, 51, 3, 649-660.
31. Riggio, R.E., & Zimmerman, J. (1991). Social skills and interpersonal relationships: influences on social support and support seeking. Advances in Personal Relationships, 2, 133-155.
32. Schneider, R.J., Ackerman, P.L., & Kanfer, R. (1996). "To act wisely in human relations": exploring the dimensions of social

competence. Personality and Individual Differences, 21, 4, 469-481.

33. Segrin, C. (1992). Specifying the nature of social skill deficits associated with depression. Human communication Research, 19, 1, 89-123.

34. Segrin, C. (1993). Social skills deficits and psychosocial problems: antecedent, concomitant, or consequent? Journal of Social and Clinical Psychology, 12, 3, 336-353.

35. Segrin, C., Dillard, J.P. (1993). The complex link between social skill and dysphoria. Communication Research, 20, 1, 76-104.

36. Segrin, C., & Abramson, L.Y. (1994). Negative reactions to depressive behaviors: a communication theories analysis. Journal of Abnormal Psychology, 103, 4, 655-668.

37. Segrin, C. (1998). Interpersonal communication problems associated with depression and loneliness. In. Handbook of communication and emotion: research, theory, applications, and contexts. Academic Press.

38. Segrin, C. (1999). Social skills, stressful life events, and the development of psychosocial problems. Journal of Social and Clinical Psychology, 18, 1, 14-34.

39. Segrin, C. (2000). Social skills deficits associated with depression. Clinical Psychology Review, 20, 3, 379-403.

40. Wolpe, J. (1975). Pratique de la thérapie comportementale. Traduit par. Rognant, J. Paris : Masson.