الصعوبات التي تواجه نزلاء المؤسسة العقابية والاصلاحية في مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي

إعداد

الباحث: عمر محمد علي راشد النقبي

محاضر حاسب آلي

دولة الإمارات العربية المتحدة

إشراف

أ.د.عادل حسين أبوزيد

أستاذ المناهج وطرق التدريس

كلية التربية /جامعة حلوان

أ.د. خالد عبد العظيم عبد المنعم

أستاذ المناهج وطرق التدريس اللغة العربية

كلية التربية /جامعة حلوان

المستخلص

هدف الباحث من خلال هذا البحث الى معرفة الصعوبات التي تواجه نزلاء المؤسسة العقابية والاصلاحية لمهارة التواصل اللغوي الاجتماعي، واعتمد الباحث بشكل أساسي على المنهج الوصفي، وقام الباحث بإعداد قائمة للصعوبات التي تواجه نزلاء المؤسسات العقابية والاصلاحية لمهارات التواصل اللغوي الاجتماعي، وذلك بالاعتماد على مصدرين هما الدراسات السابقة والخبراء والأكاديميين في هذا المجال، وتم عرض القائمة على عشرين خبيراً مختصاً، ومن ثم تم أخذ ملاحظاتهم وآرائهم بالاعتبار لإخراج القائمة بشكلها النهائي، وبعد ذلك تمت المعالجة الاحصائية للقائمة ودراسة صدقها وثباتها. وأهم ما توصل إليه الباحث من نتائج: أنّ هناك 5 صعوبات خاصة بمهارة التواصل اللغوي اللفظي، كصعوبة التكلم بطلاقة وثقة وصعوبة التعبير عن رأيه، و4 صعوبات خاصة بمهارة التواصل اللغوي غير اللفظي، كصعوبة التواصل مع الأخرين باستخدام لغة الجسد، و6 صعوبات خاصة بمهارة التواصل الاجتماعي، كصعوبة المشاركة مع زملاءه في المهام والأنشطة الجماعية.

الكلمات المفتاحية: مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي– نزلاء المؤسسات العقابية والإصلاحية – دولة الإمارات العربية المتحدة.

ABSTRACT

The researcher aimed through this research to know the difficulties faced by inmates of penal and correctional institutions for the skill of social linguistic communication. The researcher relied mainly on the descriptive approach. The researcher prepared a list of the difficulties facing the inmates of penal and correctional institutions for the skills of social linguistic communication, by relying on two sources: studies. The researcher's previous experience and personal experience as a lecturer for inmates in the penal and correctional institution. The list was presented to twenty specialized experts, and then their comments and opinions were taken into account to produce the list in its final form. After that, the list was statistically processed and its validity and reliability were studied. The most important findings of the researcher: There are 5 difficulties specific to the skill of verbal linguistic communication, such as difficulty speaking, difficulty expressing one's opinion boldly, and difficulty being affected by the surrounding situations and influencing them, and 4 difficulties specific to the skill of non-verbal linguistic communication, such as difficulty communicating using body language and linking physical expressions. And its meaning, and 6 difficulties specific to the skill of social communication, such as the difficulty of participating in conversation with the group and choosing the appropriate tone of voice.

المقدمة

تعدُّ المؤسسات العقابية والإصلاحية مرافق لإعادة التأهيل، حيث تطبق الدولة القواعد المعيارية الدنيا لمعاملة السجناء في المؤسسات العقابية والإصلاحية في البلاد، ويتم فصل المحكوم عليهم حسب طبيعة جرائمهم، وتخضع هذه المؤسسات لزيارات عشوائية من إدارات حقوق الإنسان والمدعين العامين وتشمل هذه الزيارات عمليات تفتيش للسجون ومقابلات خاصة مع السجناء. ويحصل السجناء على حقوقهم الكاملة في إعادة التأهيل والرعاية الطبية والتغذية والوصول إلى عائلاتهم ومحاميهم، ومن جملة ما تهدف إليه برامج تأهيل النزلاء لرفع مستوى البرامج الاصلاحية المعمول بها في المؤسسة العقابية والاصلاحية، ما ذكره الشمالي (2015) هو تنمية وتأهيل قدراتهم العلمية والمهنية، وذلك من خلال توفير برامج دينية واجتماعية ثقافية وصحية ولغوية ومهنية بما يعزز ثقتهم بأنفسهم وإزالة حاجز الخوف والتردد الذي يخالج صدورهم تجاه مجتمعهم الذي سيخرجون إليه بعد قضاء عقوباتهم ليصبحوا منتجين، مما يساعدهم في الاندماج في المجتمع (عبد العال، 2020).

ومن أهم المهارات التي تؤهل نزلاء المؤسسات العقابية للتكيف في مجتمعاتهم هي المهارات التواصل اللغوي الاجتماعي اللازمة لتوفير فرص حياة جيدة بعد إطلاق صراح النزيل والعودة لأداء دوره في المجتمع كفرد منتج (الامم المتحدة، 2017). ويرى (MONTERIO *et al,* 2023) أنّ التواصل الجيد أمرٌ ضروري لحل النزاعات الاجتماعية، خاصة في مجتمع مغلق كالسجن، ومع ذلك، فإنّ اضطرابات اللغة والتواصل شائعةٌ بين نزلاء المؤسسات العقابية والاصلاحية مقارنة بعامة السكان، الأمر الذي يقلل من قدرتهم على حل المشكلات ويزيد من الصراعات. وإن تأثير أي اضطراب في التواصل يؤثر على قدرة الفرد على فهم أو اكتشاف أو تطبيق اللغة والكلام للمشاركة بفعالية في الخطاب يمكن أن يؤدي إلى مجموعة متنوعة من الصراعات (MOHER, *et al,* 2009).ومن ثم فإن مهارة التواصل اللغوي الاجتماعي من أهم الجوانب التي يجب ان تتضمنها أهداف البرامج التعليمية في المؤسسات الإصلاحية لتخريج مواطن صالح يخدم مجتمعه (القرني، 2015).

ولما كان المجتمع يهدف لاستثمار طاقات جميع أفراده، وحيث أن النزلاء جزءٌ لا يتجزأ من أفراد المجتمع ومكوناته، فإن التطور الحديث والذي طرأ على المؤسسات العقابية والإصلاحية في كونها تتبنى مفهوماً حديثاً نسبياً باعتبارها مؤسسة وقائية وعلاجية واصلاحية، حيث أصبحت عقوبة السجن لتهذيب النفس وإصلاحها، فبات من الواجب على الجهات المسؤولة البدء ببرامج إرشادية وتعليمية تتاح للسجناء بما يضمن تهذيب أنفسهم وإصلاحها. ويشير التواصل الاجتماعي إلى القدرة على التواصل والتفاهم مع الآخرين في البيئة الاجتماعية والتعليمية (الحكمي، 2017).

إن عملية التواصل الاجتماعي هي عملية نقل هادف للمعلومات من فرد إلى فرد آخر أو أفراد بهدف تحقيق مستوى معين من التفاهم والانسجام بينهم، وبناءً على ذلك فإنّ الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل الأفكار والمعلومات وتبادلها بين شخصين أو أكثر، سواءٌ بشكل مباشر أو غير مباشر بهدف تحقيق الفرصة لفهم الرسالة وإيصال المعنى المتاح (العلي، 2017). وعملية الاتصال هي تفاعل اجتماعي يحاول الفرد من خلالها بناء معاني تشكل صورًا ذهنية في ذهنه تمثل تلك الصور التي تتبادل مع الآخرين من خلال الرموز(وردة، 2016). ويمكننا تعريف "التواصل الاجتماعي" على أنه قدرة الأشخاص على استخدام وظائف اللغة بشكلٍ لفظي أو غير لفظي، للتواصل بشكل فعال مع الآخرين، وتشمل الوظائف اللغوية المهارات الآتية: المطالبة، وجذب الانتباه، وطلب المعلومات والتعبير عن مشاعر الرفض والاحتجاج والتعليق وتقديم المعلومات وتبادل الحوار مع الآخرين (الدغيشم، 2000).

أما بالنسبة للاتصال اللغوي فهو عملية نقل المعنى بين المرسل والمستقبل باستخدام اللغة وعندما يستخدم شخص اللغة للتواصل مع الآخرين للتعبير عن أنفسهم ونقل الأفكار والمشاعر، فإنهم إما متحدثون، أو يستمتعون بفعل ذلك، أو كاتب أو قارئ في جميع الأحوال (عبد العال، 2020).

أما عن مفهوم مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي: فهي المهارات التي تجمع بين كل من مهارة التواصل اللغوي والتواصل الاجتماعي، حيث يتمكن الفرد من التواصل بصورة شفهية أو كتابية مع الأفراد حوله وتكوين علاقات اجتماعية مع المجتمع المحيط به، وتتمثل عناصر التواصل اللغوي الاجتماعي في القدرة على التكلم والقراءة والكتابة بالإضافة الى القدرة على التعبير وإيصال الفكرة بصورة واضحة للفئة المقابلة ومن العناصر الأخرى، كذلك وضوح الرسالة ومعرفة الجمهور والتطرق إلى نقاط جوهرية أثناء التواصل وتقييم وسيلة نقل الرسالة (ساري، 2009). وأخيرًا فإن مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي تتمثل في الاستماع الفعّال والقدرة على تكييف نمط التواصل مع الجمهور واللطف والثقة وتلقي التغذية الراجعة وتقديمها والوضوح واختيار نبرة الصوت المناسبة والتعاطف والاحترام. (الوسمي، 2017)

مشكلة البحث

لم تحدد صعوبات مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي – على حد علم الباحث– اللازم تنميتها لنزلاء المؤسسات العقابية والإصلاحية بدولة الإمارات العربية المتحدة لما له الأثر الكبير في اعدادهم وتنميتهم مستقبلاً. وبالتالي فإنّ مشكلة البحث تتحدد في معرفة ندرة تحديد صعوبات التواصل اللغوي الاجتماعي لدى النزلاء ومن قبل المؤسسات العقابية

والاصلاحية في دولة الامارات العربية المتحدة. **وهذا ما يمكننا التعبير عنه بالسؤال البحثي الآتي:**

ما صعوبات التواصل اللغوي الاجتماعي التي تواجه النزلاء في المؤسسة العقابية والإصلاحية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

أهمية البحث

1. يقدم البحث قائمة بمهارات التواصل اللغوي الاجتماعي لنزلاء المؤسسة العقابية والإصلاحية والتي تطور من مهارات النزيل وتساعده بالانخراط بالمجتمع بعد الافراج عنه.

2. تخطيط برامج تدريبية على مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي بما ينعكس على تعديل سلوك النزيل بداخل المؤسسة العقابية والإصلاحية، وتنشئة أفراد قادرين على التعامل مع البيئة الخارجية بصورة سليمة.

3. يهتم في اكساب النزلاء مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي لمساعدتهم على التكيف مع المجتمع حين خروجهم للمجتمع والاندماج فيه.

4. يشكل البحث مرجعاً علمياً للمحاضرين في المؤسسات العقابية والإصلاحية والباحثين في هذا المجال كونه يقدّم قائمة بأهم مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي اللازمة للنزلاء في المؤسسات العقابية والإصلاحية والصعوبات التي تواجههم.

حدود البحث

1. **الحدود الموضوعية:** سيقتصر البحث على تحديد صعوبات التواصل اللغوي الاجتماعي التي لدى النزلاء في المؤسسة العقابية والإصلاحية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

2. **الحدود الزمانية:** عام 2024

3. **الحدود المكانية:** المؤسسة العقابية والإصلاحية بدولة الإمارات العربية المتحدة بإمارة الشارقة.

مصطلحات البحث

1- مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي:

يعرف مشهور (2016) مهارات التواصل الاجتماعي بأنها: مجموعة من الاستجابات والأنماط السلوكية الهادفة، اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عن الطالب والتي تضمن المبادأة بالتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، والتعاون معهم، ومشاركتهم فيما

يقومون به من أنشطة وتدريبات تعليمية ومهام مختلفة، وتكوين علاقات اجتماعية إيجابية واتباع القواعد والتعليمات والقدرة على مواجهة وحل المشكلات الاجتماعية المختلفة.

ويعرف السعيد والعابد (2010) مهارات التواصل اللغوي: بأنها عملية تفاعل بين المرسل والمستقبل ويتم خلالها تأثير متبادل الأفكار والمعلومات لغويا بطريقة صحيحة، وتحدث في إطار نسق اجتماعي معين، فالتواصل اللغوي هو جوهر عملية الاتصال (الجاسم 2014).

ويعرف الباحث إجرائياً مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي: المهارات – لغوية واجتماعية التي يحتاجها النزيل للتواصل مع الآخرين في المواقف التعليمية والحياتية المختلفة وتساعده في بناء علاقات اجتماعية إيجابية، وفاعلة خلالها تأثير متبادل للأفكار والمعلومات لغويا بطريقة صحيحة ومؤثرة ومقنعة وفاعلة سواء أكان لفظيا أو غير لفظيا بهدف التعبير عن الذات ونقل المشاعر والأحاسيس واستخدام اللغة الصحيحة والتي تمكنه من مواجهة المواقف الحياتية المختلفة وتساعده على حل المشكلات الاجتماعية التي تواجه بعد الافراج مما يؤدي إلى سرعة اندماجه بالمجتمع.

1. **المؤسسة العقابية والإصلاحية:** عرفها السرحاني (2010) بأنها المكان الذي أعده المجتمع لرعاية وعلاج وإصلاح الأفراد الذين ارتكبوا أعمالاً إجرامية، أو أعمال مخالفة للقوانين والنظم والذين صدر في حقهم حكم بتجريدهم من حرياتهم.

ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها المؤسسة التي يودع فيها الأشخاص الذين صدر في حقهم أحكاماً اقتضت بوضعهم في المؤسسة العقابية والإصلاحية بدولة الإمارات العربية المتحدة، ومن خلالها يتم إخضاعهم لبرامج تدريبية وتطويرية.

2. النـزلاء: عرفهم الضحيان (2001) بأنهم الأشخاص البالغون الذين ارتكبوا مخالفات ضد الحق الخاص، أو العام أو أخلوا بالأنظمة والقوانين المتبعة والمتعارف عليها وأودعوا السجن لفترات زمنية مختلفة.

ويعرفه الباحث إجرائياً: بأنهم مجموعة الأفراد الذين صدر في حقهم أحكاما اقتضت بوضعهم في المؤسسة العقابية والإصلاحية بإمارة الشارقة في دولة الإمارات العربية المتحدة. (ساري، 2009).

الإطار النظري للبحث

أولاً: مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي:

يعدُّ التواصل شراكةً للمعلومات وتبادلها، وكذلك تشارك المشاعر والاتجاهات وكذلك نقل وتوصيل وتبادل المعلومات أو الأفكار عن طريق الكلام أو الإشارة أو الكتابة. وهو أيضاً حاجة إنسانية إذ تعرف الحاجة على أنها نقص ما يشعر الفرد بالتوتر وعدم التوازن والتواصل حاجة ينطبق عليها ما ينطبق على باقي الحاجات الإنسانية من حيث أنها متجددة واشباعها مؤقت، ويشير علماء النفس (علم السلوك الإنساني) إلى أن كل سلوك يصدر عن الإنسان لابد من هدف يحققه أو وظيفة يؤديها أو حاجة يشبعها.

ويهدف التواصل اللغوي الاجتماعي لإحداث تغييرات في المجالات الآتية(العليمات وآخرون، 2017):

1- المعلومات: فقد يهدف إلى تزويد المستقبل بمعلومات جديدة يجهلها ولا يعرفها، وقد يزوده بمعلومات صادقة وبناءة تسهم في مساعدته على اتخاذ القرار.

2- الاتجاهات: يعتبر الاتجاه إطارا مرجعيا يزودنا بالمعلومات حول موضوع معين ويحدد لنا طبيعة الانفعال والسلوك ويتكون الاتجاه نحو أي موضوع من معارف وانفعالات وسلوك.

3- السلوك: إذ تسعى عملية التواصل بشكل نهائي نحو إحداث تغيير ما في سلوك المستقبل وقد يسهم التواصل الاجتماعي في التشجيع على بدء نشاط أو عادة جديدة.

مفهوم التواصل الفاعل:

لا يمكن إيجاد تعريف محدد للتواصل الفاعل، فيمكننا أن نعرفه بأنه: التواصل الذي يحقق الهدف المرجو منه بنجاح وطريقة صحيحة، أو يمكن تعريف التواصل الفعّال: بأنه عملية تواصل بين شخصين أو أكثر، بهدف إيصال رسالة معينة، وفهمها فهمًا صحيحًا بنجاح، ويتعدى مفهوم الاتصال الفعال مجرد تبادل المعلومات بين الأشخاص ونقل الرسائل فقط، بل يشمل التواصل الفعال فهم مشاعر الآخرين وفهم نواياهم الكامنة. ويمكن للاتصال أو التواصل أن يكون داخل فرق العمل والاتصال يعد قلب وجوهر العملية الإدارية وبالرغم من أهميتها البالغة إلى أن العديد من الخبراء أكدوا أن الخطأ الرئيسي لدى المدراء في الإدارة العليا أنهم لا يخرجون من مكاتبهم ليستمعوا للمستخدمين وتعتبر سياسة الباب المفتوح من أكثر الطرق فعالية في التواصل اللغوي الناجح (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013).

ثانياً: الصعوبات التي تواجه النزلاء في المؤسسات العقابية والإصلاحية واحتياجاتهم:

المؤسسات العقابية والإصلاحية في دولة الإمارات العربية المتحدة تعكس التزام الدولة بمبادئ العدالة والإصلاح الاجتماعي. تم تصميم هذه المؤسسات لتوفير بيئة آمنة ومحفزة لإعادة تأهيل السجناء وإعدادهم للعودة كأعضاء فاعلين في المجتمع. وتُعد السمة البارزة لهذه المؤسسات هي تركيزها على البرامج التعليمية والتدريبية التي تهدف إلى تحسين مهارات السجناء وتأهيلهم مهنيًا (البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة، 2023).

يظهر من متابعة الأبحاث والدراسات الاجتماعية ودراسة العدالة الجنائية ومراجعتها أنّها في الغالب تهتم بالجريمة وأسبابها والعوامل المؤثرة فيها وخصائص المجرمين أو مرتكبي المخالفات القانونية وما يتعلق بذلك. ولكن يلاحظ عموماً أنّ هناك قلة في الدراسات التي تهتم بالنزلاء من حيث مشكلاتهم داخل السجن، أو احتياجاتهم الشخصية، أو البرامج التأهيلية التي يحتاجها النزيل التي تساعده على التكيف مع المجتمع حين الافراج عنه. وهذا القصور كان أولى بالملاحظة من قبل الباحثين وخاصة في الدول المتقدمة في مضمار العلوم الاجتماعية أو المحاضرين الموجودين في المؤسسة.

من ناحية أخرى؛ توجد بعض الصعوبات التي قد تواجه النزلاء في تنمية مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي، فعلى الرغم من أن توفير القاعات التدريبية المجهزة في المؤسسة الذي يُعد أمرًا ضروريًا لدعم إعادة تأهيل السجناء وضمان حقوقهم. إلا أنه توجد عدة تحديات تواجه السجون في تنفيذ هذه الدورات. ومن هذه التحديات هو عزوف النزلاء بالاشتراك بالدورات والورش التدريبية وهذا يؤدي إلى صعوبة في تأهيل النزلاء واخضاعهم للدورات والورش التدريبية المناسبة لهم وفق احتياجاتهم. لذا تحتاج المؤسسة لتطوير نوعية الأنشطة اللامنهجية المقدمة للسجناء مثل الأنشطة الرياضية والمسابقات الترفيهية والورش الاجتماعية بما يخدم السجناء ويزيد من تفاعلهم الاجتماعى والنفسى وينعكس إيجابياً على ظروفهم وأوضاعهم ليتم تشجيعهم بالاشتراك بالدورات الأخرى(Greenbaum, 2022).

ويمكن تعريف السجن بأنه منشأة يوضع بها الأفراد قسراً ويحتجزون وتصادر كثيرٌ من حرياتهم، وذلك تحت سلطة الدولة كنوع من العقوبة، وإنّ المشكلات النفسية هي في السجون أكثر منها في المجتمع، وغالباً ما ترتد هذه المشكلات على المجتمع، فالظروف الصعبة لحياة نزلاء السجون إنما هي مشكلات للصحة العامة تحتاج الإدارة الفاعلة والتنسيق الدقيق بين المعنيين بالصحة في السجون وفي المجتمع المحلي ومنشآت الأمراض النفسية، وكل هذه الظروف والأحوال الصعبة تشكل حالياً محل اهتمام وعناية، وغنيّ عن الذكر أن بعض العاملين في السجون غير مؤهلين وغير مختصين في تشخيص الأمراض والاضطرابات النفسية لدى النزلاء. (HILL, 2015)

تشير مراجعة الدراسات السابقة إلى شحّ وقصور في الاهتمام بحياة النزلاء في السجون، والمشكلات التي تواجههم وتواجه أسرهم، وكذلك في حاجاتهم الشخصية الطبيعية والحاجات والمتطلبات الناتجة عن ظروف حبسهم، وفي الدراسات التي تم الرجوع إليها تبيين أن النزلاء يعانون العديد من المشكلات الصحية والنفسية والاجتماعية ومشكلات تتعلق بالتعامل مع إدارات السجن أو في التعامل مع النزلاء.

ثالثاً: خصائص نزلاء المؤسسات العقابية والاصلاحية:

إنّ العيش خلف القضبان لسنوات قد تؤدي الى تغيير شخصية النزلاء على نحو تعيق فيه إعادة ادماجهم في المجتمع بعد الافراج عنهم، فهي لا تتيح للنزيل مساحة من الخصوصية، ولا تمكنه من اختيار الجليس ولا المأكل ولا الوجهة، وتجعل من النزيل كائناً محاطاً بالمخاطر والشكوك، وقلّما يوجد من يترفق به، كما أن السجين يعيش بمعزلٍ عن الأهل والأصدقاء.

وقد ذكر علم النفس الاجتماعي كريج هاني، أن تجربة السجن تغير السجناء كلّياً، وتؤذيهم ولا يسلم من أذاها إلّا القليلون. ومع أن الحياة بالسجن تحكمها الضوابط المشددة، إلّا أنها مليئة بالمخاطر الاجتماعية، وستؤدي الى تغيير شخصية السجين كلّياً. ويتفق الكثير من علماء النفس وعلماء الجريمة على أن السجناء يتكيفون تدريجياً مع البيئة خلف القضبان، فيما يسمى بعملية التأقلم مع الحياة داخل السجن اجتماعياً وثقافياً (الناصر والرواشدة، 2011).

منهج البحث

استخدام المنهج الوصفي التحليلي، يهدف إلى دراسة ظاهرة معينة هي رصد صعوبات التواصل اللغوي الاجتماعي من خلال وصفها وتحليلها بشكل دقيق، إذ يتم جمع البيانات الوصفية والتفصيلية عن الظاهرة موضوع البحث، ومن ثم تحليل هذه البيانات بشكل منهجي ومنظم، يتم توثيق الظواهر والمتغيرات المرتبطة بها وتصنيفها وتفسيرها، مع الانتباه إلى التفاصيل والتباينات الفردية والاختلافات في الظواهر المدروسة، وذلك من خلال الإجراءات الآتية:

مصادر بناء قائمة صعوبات التواصل اللغوي الاجتماعي التي تواجه النزلاء:

المصدر (الأول): الدراسات السابقة والأدبيات التي تطرقت لدراسة هذه الصعوبات:

ومنها دراسة كل من (الدغيشم، 2000)، (حلمي، 2009)، (العليمات، 2017)

حيث استفاد الباحث منها في تحديد وتصنيف الصعوبات التي تواجه النزلاء إلى صعوبات متعلقة بمهارة التواصل اللغوي اللفظية، وأخرى بغير اللفظية، وصعوبات متعلقة بمهارة التواصل الاجتماعي.

واستفاد الباحث أيضا من الكتب والمراجع الأجنبية التي تركز بشكل كبير على الدراسات التي تلامس واقع النزلاء في المؤسسات العقابية والإصلاحية، وذلك لتحديد مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي التي من شأنها تسهل عملية التأهيل وإعادة الإدماج الاجتماعي لهم. تم أيضًا تحديد ما إذا كانت هناك مهارات معينة تُظهر أهمية متزايدة في السياق الحالي، والتي قد تم إغفالها في الدراسات الأولية لهذا المجال.

المصدر (الثاني) استطلاع رأي الخبراء والمتخصصين في المجال لتحديد مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي:

لضمان الدقة والشمولية في تحديد مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي للنزلاء، تم تنفيذ استطلاع متعمق لآراء الخبراء في هذا المجال، وذلك من خلال استهداف مجموعة من 20 خبيرًا، متضمنين أكاديميين ومتخصصين في هذا المجال الذين لديهم خبرة مباشرة في تدريب الأفراد على التواصل اللغوي الاجتماعي، بالإضافة إلى خبراء من المؤسسات العقابية والإصلاحية حيث عمل الباحث لقاءات مفتوحة واجتماعات مع بعض المحاضرين ومع الاختصاصي الاجتماعي والاختصاصي النفسي بالمؤسسة العقابية والاصلاحية بخصوص المهارات التي يحتاجها النزيل والتي بها ضعف، وكانت نتيجة الاجتماع التوصل على قائمة مبدئية لمهارات التواصل اللغوي الاجتماعي والتي تساعد بشكل كبير في خفض السلوك العدواني كما أثبتتها بعض الدراسات. وتم استشارة بعض الخبراء والمختصين في مجال اللغة العربية وقد أشاروا إلى أهمية تنمية مهارة التواصل اللغوي الاجتماعي.

علاوة على ذلك؛ فقد تم تصميم المقابلات لتكون شاملة وموجهة نحو الكشف عن مجموعة متنوعة من المهارات اللغوية والاجتماعية الضرورية للنزلاء لتعزيز قابليتهم للتوظيف والاندماج الناجح في المجتمع بعد انتهاء فترات محكوميتهم. كما تم توجيه أسئلة محددة للخبراء للحصول على رؤى حول أهمية كل مهارة، وكيفية تأثيرها على قدرات النزلاء الشخصية والمهنية، وتحديد المهارات التي يعتبرونها حيوية للتفوق في بيئة العمل المعاصرة.

ثانيًا: بناء قائمة مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي في صورتها الأولية:

تم تجميع المهارات المشتقة من المصادر السابقة في صورة قائمة مبدئية مقسمة إلى مجالين:

1-الأول: مهارة التواصل اللغوي وتتفرع إلى لفظية وغير لفظية.

2-الثاني: مهارة التواصل الاجتماعي.

تناول كل مجال من مجالي القائمة مجموعة من المهارات الرئيسة يندرج تحتها مجموعة من المهارات الفرعية، وذلك تمهيدًا لعرضها على بعض من المحكمين المتخصصين؛ لضبطها وإعدادها في صورتها النهائية.

ثالثًا: إجراءات ضبط قائمة مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي:

عقب إعداد القائمة في صورتها الأولية، وتضمينها استبانة بهدف استطلاع رأي المحكمين، وقد تضمنت الاستبانة ما يلي:

1. مقدمة: توضح الغرض من الاستبانة، وطريقة تطبيقها.

2. جدول: يتضمن عدد (3) مهارات رئيسة في مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي، يندرج تحتها عدد (15) مهارة فرعية، ويقابلها ثلاثة مقاييس للتقدير، يتضمن كل منها ثلاث استجابات، وهي كالتالي الأولى (مهمة- مهمة إلى حد ما- غير مهمة) الثانية (دقيقة - دقيقة إلى حد ما- غير دقيقة) الثالثة (مرتبطة- مرتبطة إلى حد ما- غير مرتبطة)، وذلك للإجابة عن أسئلة الاستبانة.

تم عرض القائمة على (14) من المحكمين المتخصصين والأكاديميين في نفس المجال، لإبداء أرائهم وملحوظاتهم حول قائمة التواصل اللغوي الاجتماعي، ومدى أهمية المهارات لنزلاء المؤسسة العقابية والإصلاحية، ومدى دقة وسلامة الصياغة اللغوية والعلمية لكل مهارة رئيسة وفرعية، ومدى ارتباط كل مهارة فرعية بالمهارة الرئيسة.

نتائج تطبيق استبانة قائمة مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي (يدويًا، إلكترونيًا):

بعد عرض الاستبانة على المحكمين، كانت نتائج تطبيق الاستبانة كما يلي:

جدول(1) يوضح مفردات قائمة مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي قبل وبعد التعديل

رقم المفردة	المفردة قبل التعديل	نوع التعديل	المفردة بعد التعديل
X1	صعوبة التكلم بطلاقة	تعديل	صعوبة أن يتكلم بطلاقة وثقة
Z1	صعوبة في المشاركة مع أقرانه	تعديل	صعوبة في المشاركة مع زملاءه في المهام
Y1	أ–صعوبة التواصل مع الآخرين.	إضافة	صعوبة في التواصل مع الآخرين مستخدما لغة الجسد.
Y4	ب–صعوبة في رد الفعل الجسدي.		ب– صعوبة في رد الفعل الجسدي في الوقت المناسب.

وقد تم تعديل القائمة وفق مقترحات وتوجيهات السادة المحكمين وبما يخدم ويحقق أهداف البحث وأصبحت قائمة مهارات **التواصل اللغوي الاجتماعي** في صورتها النهائية تحتوي على (3) مهارة رئيسية تتفرع منها (15) مهارة فرعية، **وبذلك يكون الباحث قد أجاب على السؤال الأول من أسئلة البحث**، وتم إعداد قائمة مهارات **التواصل اللغوي الاجتماعي.**

وبعد عرض القائمة على المحكمين واستخلاص آرائهم والأخذ بها وتنفيذ التعديلات المقترحة على القائمة الأولية توصلنا الى القائمة بشكلها النهائي كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول(1): قائمة الصعوبات التي تواجه نزلاء المؤسسات العقابية والاصلاحية في التواصل اللغوي الاجتماعي

البعد	الرمز	النزيل لديه صعوبة في
مهارة التواصل اللغوي (اللفظية)	x_1	أن يتكلم بطلاقة وثقة
	x_2	توضيح المعلومات التي يرغب في نقلها
	x_3	استخدام كلمات مناسبة للتعبير عن نفسه أو محيطه
	x_4	تنفيذ ما يطلب منه بدقة
	x_5	طلب حاجاته من الآخرين بتعبيرات بسيطة
مهارة التواصل اللغوي (الغير لفظية)	y_1	التواصل مع الآخرين مستخدما لغة الجسد
	y_2	صعوبة في استجابته للتعبيرات الجسدية بشكل صحيح
	y_3	التواصل من خلال الأعين والأيدي
	y_4	رد الفعل الجسدي في الوقت المناسب
مهارة التواصل الاجتماعي	z_1	المشاركة مع زملاءه في المهام
	z_2	العمل التعاوني والأنشطة الجماعية
	z_3	المشاركة في الحديث مع المجموعة
	z_4	تقديم العروض بطريقة جذابة ومؤثرة
	z_5	التعبير عن الامتنان والشكر للآخرين عند تلقي الدعم والمساعدة
	z_6	المشاركة بالحوار والنقاشات

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى المصدرين سالفي الذكر

رابعاً: المعالجة الإحصائية:

4-1): اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):

بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي SPSS 25, تم حساب قيمة هذه المعامل وحصلنا على النتائج الآتية:

جدول(2): معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات قائمة الصعوبات التي تواجه النزلاء

البعد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
مهارة التواصل اللغوي اللفظية	5	0.773
مهارة التواصل اللغوي غير اللفظية	4	0.802
مهارة التواصل الاجتماعي	6	0.612
الثبات الكلي	15	0.866

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS 25

ونلاحظ من الجدول السابق أنّ قيمة معامل الثبات (**Cronbach's Alpha**) الكلية تساوي 0.866 وهو معامل ثبات قوي، وكذلك فإن معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد القائمة أكبر من 0.60، وهذا يدل على ثبات القائمة وصلاحيتها للدراسة.

4-2): اختبار الصدق العاملي:

تم عمل اختبار إمكانية اعتماد القائمة السابقة إحصائياً وذلك من خلال إجراء عدة اختبارات إحصائية وذلك بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS 25:

- التحليل العاملي Factor Analysis
- اختبار Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)
- اختبار بارتليت Bartlett

1-4-2) تم تطبيق التحليل العاملي على بُعد (مهارة التواصل اللغوي (اللفظية)) حصلنا على المخرجات الآتية:

جدول(3): نتائج اختبار KMO and Bartlett's Test ومصفوفة العوامل لفقرات بعد مهارة التواصل اللغوي (اللفظية)

Rotated Component Matrix[a]

	Component	
	1	2
x_1	.905	
x_2	.905	
x_3	.777	
x_4		.764
x_5		.744

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	
Bartlett's Test of Sphericity	**Approx. Chi-Square**
	Sig.

عدد الجذور الكامنة = 2

التباين الكلي المفسر = 85.36%

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS 25

من الجدول نجد أن قيمة احصائية (**KMO =0.531**) **أكبر من 0.50**، وبالتالي فإنّ حجم العينة كافٍ لإجراء التحليل عليها، وبالنظر الى اختبار Bartlett فإن احتمال الدلالة له (**sig = 0.000**) أصغر من مستوى الدلالة (**α= 0.05**) وبالتالي نقول بأنّ هناك

ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها، ويبين الجدول أيضاً أنّه تمّ استخلاص عاملان يفسران ما نسبته 85.36% من التباينات الكلية للمتغيرات، وكما نلاحظ من مصفوفة تشبعات العوامل المدورة أنّ جميع تشبعات المتغيرات بالعوامل المستخلصة أكبر من I0.50I، وبالتالي فإنّه لا توجد حاجة لحذف أيّ من العبارات المكونة لبعد مهارة التواصل اللغوي اللفظية.

4-2-2): بُعد (مهارة التواصل اللغوي (غير اللفظية)):

جدول(4): نتائج اختبار KMO and Bartlett'sومصفوفة العوامل لفقرات بعد مهارة التواصل اللغوي (غير اللفظية)

Component Rotated Matrix		
	Component	
	1	2
y_1	.924	
y_2	.924	
y_3		.891
y_4		.766

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Squa
	Sig.
عدد الجذور الكامنة = 2	
التباين الكلي المفسر = 76.64%	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 25

من الجدول نجد أن قيمة احصائية **(KMO =0.705) أكبر من 0.50**، وبالتالي فإنّ حجم العينة كافٍ لإجراء التحليل عليها، وبالنظر الى اختبار Bartlett فإن احتمال الدلالة له **(sig = 0.000)** أصغر من مستوى الدلالة **(α= 0.05)** وبالتالي نقول بأنّ هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها، ويبين الجدول أيضاً أنّه تمّ استخلاص عاملان يفسران ما نسبته 76.64% من التباينات الكلية للمتغيرات، وكما نلاحظ من مصفوفة تشبعات العوامل المدورة أنّ جميع تشبعات المتغيرات بالعوامل المستخلصة أكبر من I0.50I، وبالتالي فإنّه لا توجد حاجة لحذف أيّ من العبارات المكونة لبعد مهارة التواصل اللغوي غير اللفظية.

4-2-3): بعد (مهارة التواصل الاجتماعي):

جدول(5): نتائج اختبار KMO and Bartlett's Test ومصفوفة العوامل لفقرات بعد مهارة التواصل الاجتماعي

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	
Bartlett's Test of Sphericity	**Approx. Chi-Square**
	Sig.

عدد الجذور الكامنة = 2

التباين الكلي المفسر = 82.199%

Rotated Component Matrix[a]

	Component	
	1	**2**
x_1	**.904**	
x_2	**.904**	
x_3	**.879**	
x_4		**.879**
x_5		**.705**
x_6		**.913**

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS 25

من الجدول نجد أن قيمة احصائية **(KMO =0.599) أكبر من 0.50**، وبالتالي فإنّ حجم العينة كافٍ لإجراء التحليل عليها، وبالنظر الى اختبار Bartlett فإن احتمال الدلالة له **(sig = 0.000)** أصغر من مستوى الدلالة **(α= 0.05)** وبالتالي نقول بأنّ هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها, ويبين الجدول أيضاً أنّه تمّ استخلاص عاملان يفسران ما نسبته 82.199% من التباينات الكلية للمتغيرات، وكما نلاحظ من مصفوفة تشبعات العوامل المدورة أنّ جميع تشبعات المتغيرات بالعوامل المستخلصة أكبر من I0.50I، وبالتالي فإنّه لا توجد حاجة لحذف أيّ من العبارات المكونة لبعد مهارة التواصل الاجتماعي.

نتائج البحث

1. تمكن الباحث من خلال هذا البحث الاجابة عن السؤال البحثي عبر وضع قائمة تحدد الصعوبات التي تواجه نزلاء المؤسسة العقابية والاصلاحية في مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي في الإمارات العربية المتحدة.
2. يتمثل البعد الأول لهذه القائمة ببعد مهارة التواصل اللغوي اللفظي والذي يتكون من 5 صعوبات كصعوبة التكلم بطلاقة وثقة وصعوبة في توضيح المعلومات التي يرغب في نقلها.
3. يتمثل البعد الثاني لهذه القائمة ببعد مهارة التواصل اللغوي غير اللفظي والذي يتكون من 4 صعوبات كصعوبة التواصل باستخدام لغة الجسد وصعوبة التواصل من خلال الأعين والأيدي.
4. يتمثل البعد الثالث لهذه القائمة ببعد مهارة التواصل الاجتماعي والذي يتكون من 6 صعوبات كصعوبة المشاركة مع زملاءه في المهام وصعوبة المشاركة بالحوار والنقاشات.
5. تم تنقيح القائمة من قبل عشرين خبيراً مختصاً وتم اخضاعها للمعالجة الاحصائية فكانت صالحة للقياس.

توصيات البحث

1. تعميم قائمة مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي على جميع المؤسسات العقابية والإصلاحية بدولة الإمارات العربية المتحدة.
2. عقد دورات ومحاضرات تثقيفية لأهمية مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي لمحاضرين المؤسسة العقابية والإصلاحية وذلك لإبراز أهميتها.
3. عقد ورش عمل في المعهد التدريبي التابع لوزارة الداخلية لدولة الإمارات العربية المتحدة لمناقشة وتبادل الآراء حول الآلية الأنسب لتطبيق مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي.

بحوث مقترحة

توجد العديد من الأفكار المستقبلية والبحوث التي يُمكن اقتراحها في إطار دراسة مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي لنزلاء المؤسسات العقابية والإصلاحية بدولة الإمارات ومنها:

1. تقييم فاعلية برامج التدريب على مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي في المؤسسات العقابية والإصلاحية.
2. دراسة تأثير برامج التدريب على تحسين فرص النزلاء في الاندماج المهني والاجتماعي بعد الإفراج عنهم.

3. دراسة التحليل المقارن لمهارات التواصل اللغوي الاجتماعي المطلوبة في سوق العمل مقابل ما يتم تقديمه في المؤسسات العقابية والإصلاحية، وذلك من خلال فحص الفجوة بين مهارات التواصل اللغوي الاجتماعي التي يتم تعلمها داخل السجون وتلك المطلوبة في البيئة العملية خارجها.

المراجع

أولا: المراجع العربية

الأمم المتحدة (2017). خارطة طريق من أجل وضع برامج لإعادة التأهيل في السجون، فيينا، مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدِّرات والجريمة، ص36.

خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، (2013)، الاتصال اللفظي وغير اللفظي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، دار الكتب المصرية، ص13.

الدغيشم، حصة(2000)، تنمية مهارات التواصل الاجتماعي، دراسة تجريبية على عينة من طالبات المتفوقات في المرحلة الثانوية بدولة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخليج العربي ، البحرين، ص56.

ساري، حلمي (2009)، ثقافة الإنترنت : دراسة في التواصل الاجتماعي . وزارة الثقافة، عمان، الأردن، ص45.

شيماء عبد العال، حسن عمران، عبدالوهاب سيد (2020)، استخدام استراتيجية دوائر الادب في تنمية مهارات التواصل اللغوي لدي الطلاب المتفوقين في الصف الاول ثانوي، مصر، جامعة أسيوط، ص63.

عقيل الجاسم (2014). قوانين الأحداث الجانحين في دول مجلس التعاون، مملكة البحرين، ص 50.

العلي، صالح (2017)، مهارات التواصل الاجتماعي أسس، مفاهيم و قيم، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع، ص34.

العليمات، حمود سالم، وريكات، عايد، الجازي، جمال، أبو غبوش، ريهام، (2017)، المشكلات التي يواجهها نزلاء مراكز الاصلاح والتأهيل واحتياجاتهم في الاردن، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 26، ص9-11.

محمد الحكمي (2017)، المسئولية الجزائية للأحداث الجانحين والمشردين، الامارات، جامعة الامارات، ص 36.

منى الوسمي (2017). النظام الجنائي الخاص بالأحداث في دولة الإمارات العربية المتحدة، الامارات، جامعة الشارقة، ص 124.

الناصر، عبدالله، الرواشدة، حسين، (2011)، صدمة الافراج للسجناء واندماجهم في المجتمع- دراسة علمية ميدانية، عمان، جمعية المعهد الدولي لتضامن النساء، ص 46.

وردة، نسيمة (2016)، تدرج المسؤولية الجنائية للحدث الجانح في ظل القانون، الجزائر، جامعة بجاية، ص 11.

يعن الله القرني (2015)، مستوى مهارات التواصل الاجتماعي لدى الطلاب والطالبات المنتظمين في جامعة الملك عبد العزيز وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، المملكة العربية السعودية. جامعة الملك عبدالعزيز. ص162.

ثانيا:المراجع الأجنبية

EL-GILANY A., M KHATER, Z GOMAA, E HUSSEIN, I HAMDY. (2016). Psychiatric Disorders among Prisoners: A National Study in Egypt. East Asian Arch Psychiatry: 26:30-8.

HILL, T. (2015). Inmates Lawyers: How the Prison Litigation Reform Funded Act, Casey, and Iqbal Combine With Implicit Bias to Eviscerate Inmate Civil Rights. UCLA Law Review, 62 (176).

MOHER D, LIBERATI A, TETZLAFF J, ALTMAN DG; PRISMA GROUP.(2009) Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. Ann Intern Med;151(4):p9.

MONTERIO, L, RODRIGUESM, B, MELO, A. (2023). Communication disorders in the correctional system: a systematic review. National library of medicine. No(25) p(2).

THOMAS, R, FRIEDEMAN, P. (2007). "Attachment and interpersonal problems in a prison environment." The Journal of Forensic Psychiatry & Psychology, March; 18(1): 90 – 98.