مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد ٥١المجلد ١ يوليو ٢٠٢٠
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

تقويم فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي

دكتورة / حنـــان عشري عبدالحفيظ محمد

مدرس بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية-جامعة بني سويف

مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد ٥١المجلد ١ يوليو ٢٠٢٠
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

تقويم فعالية تطبيق الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تقويم فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي، وينتمي هذا البحث إلى الدراسات التقويمية بالاعتماد على عينة عمدية من الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية بإدارة بني سويف التعليمية، وقد تم استخدام استمارة استبيان فضلا عن دليل مقابلة للخبراء والأكاديميين. أما عن نتائج البحث فقد أشار إلى عدم إدراك الاخصائي الاجتماعي لأهداف ومكونات المهارة في إدارة الاختلافات في عمله مع جماعات النشاط المدرسي، وجاءت أولى الصعوبات التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين في تطبيقهم للمهارة صعوبات راجعة لإدارة المدرسة، وتلاها صعوبات راجعة للأخصائي الاجتماعي، وقدم البحث الحالي مؤشرات لبرنامج تدريبي لتفعيل تطبيق الأخصائيين الاجتماعيين لمهارة إدارة الاختلافات بجماعات النشاط المدرسي.

الكلمات الدالة: التقويم، الفعالية، الاخصائي الاجتماعي، مهارة ادارة الاختلافات، جماعات النشاط المدرسي.

Abstract:

This research aims to evaluate the effectiveness of the social worker's application of the skill of managing differences with school activity groups. This research belongs to evaluation studies based on an intentional sample of social workers in preparatory schools in Beni Suef Educational Administration. A questionnaire was used as well as an interview guide for experts and academics. As for the results of the research, he indicated the social worker's lack of awareness of the goals and components of the skill in managing differences in his work with school activity groups. My training to activate the application of social workers skill to managing differences in school activity groups.

Keywords: Evaluation, Effectiveness, Social worker, Skill of managing differences, Activity groups.

الإطار العام للبحث:

أولاً: مقدمة البحث ومشكلته:

تعتبر المدرسة إحدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية التي يعهد إليها المجتمع بمهمة رعاية أبنائه وتنشئتهم وإكسابهم القيم والاتجاهات البناءة إلى جانب إكسابهم المعارف والخبرات والمهارات التي تساعدهم على مواجهة المواقف المختلفة، ومساعدتهم على إشباع

حاجاتهم وحل مشكلاتهم ومن ثم الارتقاء بالمستوي التعليمي والخلقي لهم. (خليل، عبدالحفيظ،٢٠١٨، ص٢٠٣)

وينضم الطالب داخل المدرسة لجماعات مختلفة ليمارس العديد من أوجه النشاط التي تعود عليه بالفائدة وعلى المجتمع المدرسي بالنفع، ولجماعات النشاط المدرسي أهميتها في مقابلة الحاجات النفسية والتعليمية، ومساعدة الطالب على مواجهة مشكلاته، وتكوين العلاقات الطيبة بينهم، والتعبير عن آرائهم. (حسن،٢٠١٨، ص٨١)

وإذا لم يتحقق الاشباع المأمول للحاجات الاساسية والافتقار للإحساس بالأمن والامان وكذلك العلاقات الاجتماعية المضطربة تدفع الطالب الى عدم احترامه لذاته وللأخرين ومن ثم تظهر الاختلافات والتصرفات غير الايجابية التي تضر به ومجتمعه وفى هذه الحالة يصبح عدم اشباع الحاجات بكل أنواعها هو السبب الرئيسي في اختلال الشخصية الانسانية. (محفوظ،٢٠١٣، ص٥٤)

فمقابلة حاجات الطالب الأساسية وسعادته ورفاهيته تعتمد على قدرته على العمل والتكيف مع زملائه وتكوين العلاقات الطيبة معهم في الجماعات المختلفة، والتخلص من الأنانية والمثل الفردية التي لا ينتفع منها، واكتساب المثل الاجتماعية والتمسك بها لصالحه وصالح غيره، والتخلص من التحامل والتحيز ويحل مكانها احترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن فروق الدين واللغة والجنس والآراء والمعتقدات وغير ذلك، ويتعلمون كيف يستغلون وقت فراغهم بما يعود عليهم بالفائدة، ويعبرون عن آرائهم ومعتقداتهم ويقترحون ويناقشون ويحترمون آراء الغير وآراء الأقلية، ويتعلمون كيف يكونون قادة أو تابعين وفق للمواقف المختلفة.(أحمد،١٩٩٨،ص٨٦)

وتعد الجماعة المدرسية وسيلة أساسية لإشباع الحاجات الأساسية ومساعدة الطالب على التوافق مع الآخرين، والإحساس بالمسؤولية، والتعبير الحر عن المشاعر والأفكار واحترام وجهات نظر الآخرين حتى وأن اختلفت معه.

فالجماعة تكون أكثر جاذبية لأعضائها وتكون لديها القدرة على إتاحة الفرص لهم في المواقف المختلفة للتعبير عن الأفكار والآراء، وإشباع حاجات أعضاء الجماعة وقلة الاختلافات الداخلية وتجنب الأضرار، ورغم أن الجماعة تكون متماسكة، فقد يكون هناك اختلاف في الآراء ولكنهم في النهاية أو في المواقف النهائية يتفقون في الرأي النهائي كما أنهم سرعان ما ينهوا الصراعات والمشاكل التي قد تحدث داخل الجماعة، وبصفة عامة فإن الجماعة المتماسكة تكون أكثر فاعلية من الجماعة الأقل تماسكاً وهذا يساعد على تحقيق

الأهداف وجاذبية الجماعة لأعضائها تعتمد على حجم الجماعة الذي يؤدي إلي تلبية احتياجات الأعضاء ، وتصبح الجماعة غير هامة للعضو أو أنها ليست جاذبة له بالقدر الكافي إذا لم تهتم بوسائل إشباع الاحتياجات. (منقريوس،٢٠٠٩، ص٢٢٣)

وتحدث الاختلافات بين أعضاء الجماعة نتيجة سوء الاتصال بسبب عدم الاستماع الجيد، واختلاف المفاهيم، واختلاف القيم، واختلاف النتائج المفضلة حيث يريد كل شخص من الأشخاص حلا مختلفا لنفس المشكلة. (Abramson & Moran, 2017, p5)

حيث أوضحت دراسة خطاب (٢٠١٠) أن من ضمن صور الاختلافات بين الأفراد اختلاف دوافع الأفراد، وحاجاتهم، وقيمهم، واتجاهاتهم، وعاداتهم، وتقاليدهم، واختلاف الاهتمام، واختلاف معاني الاتصالات اللفظية وغير اللفظية، التمييز بين الذكور والإناث.

وأشارت دراسة كلا من Alazemi& Mohiuddi (2019) الى نوعين من الاختلافات في الجماعة هما صراع المهام وصراع العلاقات حيث ينصب صراع المهام على تضارب المهام، الذي يُشار إليه أيضًا بالصراع المعرفي أو الموضوعي، الاختلاف الموجه نحو المهمة وينشأ عن تضارب وجهات النظر فيما يتعلق بالمهمة التي يتم تنفيذها، بينما يشير صراع العلاقات، المعروف باسم الصراع العاطفي نتيجة عدم توافق الأشخاص، والذي غالبًا ما ينطوي على التوتر العاطفي أو التنافس وعدم التقدير أو الثقة أو الاحترام.

ويحتاج ذلك إلى أخصائي خدمة جماعة معد علميا ومهاريا للعمل مع الجماعات المختلفة يتوفر لديه المعرفة والفهم للاختلافات، ولديه القدرة على تقبل الآخر المختلف ثقافياً وعدم رفضه أو النفور منه بسبب الاختلاف، والقدرة على التأقلم والتفاعل البناء مع الأخرين، والتعامل مع المواقف الغامضة وغير المألوفة.

وتحقيق الإنصاف والمساواة والعدل في معاملة أعضاء الجماعة عند تكوين العلاقات معهم، فلا يجوز التحيز أو محاباة عضو على حساب عضو أخر، فمعاملة جميع الأعضاء بالمثل تأتى في المقام الأول لتطبيق مبادئ الإنسانية ، ولكن لا يمنع الأخصائي من الاستجابة للاختلافات المشروعة بين الأعضاء، فلا يجب إلا يقع الأخصائي في خطأ اختيار التسوية في المعاملة كقيمة مهمة على حساب الاختلافات الفردية، ويجب أن يعرف الأخصائي أن بنسبة معاملة كل أعضاء الجماعة بالمثل سوف يجعله يقع سريعاً على الأرجح في هوة الجمود والبيروقراطية، كما أن استخدامه للمعاملة تبعاً للاختلافات يجب إلا تجعله متحيزاً لعضو معين. كما أن المعاملة تبعاً للاختلافات الأفراد تقتضي من الأخصائي

أن يفهم سيكولوجية الأعضاء وحاجاتهم، فهناك العضو المتسامح، والعضو العصبي، والعضو الأناني، والعضو سريع الانفعال... الخ. (حامد،٢٠١١، ص٤٢)

وفي هذا الصدد أشارت دراسة Olca (2011) إلى أنه يجب أن يكون الاخصائيين الاجتماعيين مؤهلين مهارياً لإدارة الاختلاف بين أعضاء الجماعة من خلال المناقشة والحوار والإقناع وتوجيه التفاعل وتقديم النصيحة المباشرة.

بالنظر للدراسات السابقة نجد تركيزها على مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة وتناولت صور الاختلافات بين الأفراد وأكدت على ضرورة تأهيل الأخصائيين مهارياً لإدارة الاختلافات.

ولما كانت مهنة الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات والمؤسسات بهدف إحداث تغييرات اجتماعية مرغوبة ومتطلبة تؤدي إلى النهوض بالمجتمع، ولما كانت تتعامل مع وحدات متفاعلة ومتغيرة وتمارس في مجتمع سريع التغير، فإن عليها أن تتغير من وقت لآخر حتى تلاحق التغييرات المجتمعية. (حسن، ٢٠١٢، ص ٥٦٤٦)

كما تحرص طريقة العمل مع الجماعات كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية في ظل هذه التغيرات المتلاحقة على مساعدة أعضاء الجماعة على تكوين علاقات ايجابية مع بعضهم البعض وتقوية التفاعل الإيجابي الذي يؤدى الى زيادة قدرة الاعضاء على انجاز المهام، وخفض أو إزالة كل ما يعوق عملية التفاعل بين أطراف العملية التفاعلية نتيجة الاختلافات في المستوى الثقافي والمستوى الاقتصادي والمستوى الاجتماعي.

في ظل هذه التغيرات المتلاحقة أصبح ضرورة على أخصائى العمل مع الجماعات التحلى بمهارة إدارة الاختلافات للتعامل مع هذا الواقع، وذلك عن طريق تطوير ثقافة التعايش بين الطلاب من خلال التقريب بين أفكارهم ومشاعرهم وسلوكياتهم، وأن تكون لديه القدرة على الإحساس بالاختلافات والاستماع لما يقولونه جيداً. (حسن،٢٠١٥، ص٢١٥)

ويجب عليه عند التعامل مع الاختلافات مراعاة تنقية القيم الشخصية للأخصائى والبعد عن التحيز واكتشاف النفس ومراجعتها، والتمكن من قيم خدمة الجماعة فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر والسلوكيات الجماعية المثالية، وتنقية الموقف الشخصى للأخصائى وتوافقه مع قيم خدمة الجماعة، وتقبل الاختلافات واختيار الطرق المثلى فى إدارة

الاختلافات، وإتاحة الحرية للجماعة فى اختيار قائد يسيطر على الاختلافات ويبنى أنشطة تقرب بين الأعضاء وعزلهم عن أطراف الخلافات والصراعات. (حسن،٢٠١٥، ص٢١٢)

وإدارة الاختلافات بين أعضاء الجماعة تتمثل في القدرة على فهم الأعضاء والتواصل معهم والتفاعل معهم بشكل فعال، والعمل مع المعتقدات والاختلافات الثقافية المتنوعة. (Robert, 2011, p4)

وأظهرت دراسة Bourne (2015) ثلاث استراتيجيات لإدارة الاختلافات مع الجماعات المدرسية (الانفتاح (أو التعاون)، والتوزيع (أو عدم المواجهة)، والسيطرة).

بينما أوضحت دراسة Grubaugh& Flynn (2018) أن للقيادة دور رئيسي في إدارة الاختلاف والعمل الجماعي وتوجيه التفاعلات.

وقد يتعرض التفاعل للعديد من التغييرات التي ربما تؤدى إلى صراع أو ترابط في جماعة، وقد ينحرف التفاعل، هذا مؤشر لنقص التركيز والترتيب في الجماعة في الظروف العادية، التركيز يتحقق من خلال المبادرة أما للأخصائي أو للقائد أو كلاهما. (حسن،٢٠١٥، ص٢٩٢)

ويمكن مواجهة المشكلات عن طريق سيطرة الأخصائي على مشاعره بحيث يقبل الجماعة وأعضائها كما هم دون انفعال مقدراً أن المشاكل الاجتماعية للجماعات والأفراد ما هي إلا انعكاس لأوضاع مجتمعية لا دخل لهم فيها، ومساعدة الأعضاء على تفهم مشاعرهم وكذلك التعبير عنها بطريقة سليمة، وتدريبهم على التحكم في النفس والسيطرة على مشاعرهم والعمل على تغيير ما هو سلبي وتطوير ما هو ايجابي، والاتجاه نحو العمل التعاوني والتفاعلات الايجابية.

وأشارت كثير من الدراسات السابقة التي قام بها باحثين أكاديميين في الخدمة الاجتماعية إلى أن هناك معوقات متعددة تواجه الخدمة الاجتماعية وخدمة الجماعة والجماعات في المجال المدرسي منها دراسة حامد (٢٠٠٢) التي أشارت إلى وجود صعوبات تواجه أخصائي الجماعة وهو بصدد تطبيق وممارسة مهارات خدمة الجماعة ومن أهم هذه الصعوبات عدم تعلم مكونات ومحتويات المهارة في مرحلة البكالوريوس، وعدم إدراك فهم مكوناتها المتعددة.

بينما أشارت دراسة بسيوني (٢٠١٠) إلى أهمية استخدام مهارة إدارة الوقت والتعامل مع مضيعات الوقت، وأن هناك معوقات تقابل الأخصائي في استخدام هذه المهارة منها معوقات ترجع للجماعات ثم الأخصائي ثم الإدارة.

كما اهتمت دراسة كمال (٢٠١٠) بمهارات الأخصائيين الاجتماعيين في تحقيق عمليات خدمة الجماعة ومهاراتهم في تقدير وجمع البيانات ومهاراتهم في تحقيق التغيير وتوصلت الدراسة إلى أن هناك كثير من المهارات التي يجب أن يهتم بها أخصائي الجماعة مثل المهارة في حل الصراعات والتوجيه وتقديم الموارد وربط الاتصالات ببعضها.

وتوصلت دراسة الفقي (٢٠١١) إلى أن هناك معوقات تواجه الأخصائي في تحقيق مهارات التقدير والاتصال وهي معوقات متنوعة ما بين الطالب والأسرة والأخصائي نفسه وفريق العمل وتوصلت إلى مجموعة من المتطلبات المهارية المقترحة لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدارس.

بينما توصلت دراسة بسام (٢٠١١) إلى معوقات استخدام المهارات ضمن معوقات النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات المدرسية وتمثلت أولى هذه المعوقات في نقص الموارد والإمكانيات تليها معوقات ترتبط بالمؤسسة ثم الإشراف المهني وأخيراً معوقات ترتبط بقدرات الأخصائيين الاجتماعيين.

وتوصلت دراسة عبدالعزيز (٢٠١٢) إلى عدد من المعوقات التي واجهت طلاب الماجستير على استخدام المهارات في الممارسة المهنية وأشارت الدراسة إلى أن ٨٦% من المبحوثين أقروا بوجود معوقات تواجههم منها عدم فهم المهارات وعدم القدرة على توظيف الجوانب النظرية وعدم القدرة على التطبيق وعدم الإلمام بالخطوات وعدم معرفة الهدف من استخدام المهارة وعدم الوعي بالأساليب الحديثة والمستخدمة في تطبيق المهارات.

بينما أوضحت دراسة محمد (٢٠١٤) أن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين لم يستخدموا مهارة التفاوض في العمل مع جماعات النشاط المدرسي بنسبة ٦٥,٦٧% نتيجة عدم دراسة هذه المهارة أثناء دراستهم في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وبالتالي عدم توافر الإطار النظري والمعرفي لمهارة التفاوض وعدم معرفتهم بالخطوات المهنية لتطبيقها.

وبينت دراسة حسن (٢٠١٤) أن نسبة ٤٥,٧٦% من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات في المدارس لديهم معرفة إلى حد ما بالمهارات المستحدثة في الممارسة المهنية، بينما نسبة ٣٥,٦٠% ليس لديهم أي معرفة بالمهارات المستحدثة، وأوضحت الدراسة أن هناك معوقات تعوق الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات في استخدام المهارات المستحدثة بالممارسة المهنية وكانت أقوى هذه المعوقات هي المعوقات التي ترجع للإعداد المهني والإدارة المدرسية.

وبالنظر للدراسات السابقة نجد أن أغلب الدراسات أوضحت وجود معوقات في ممارسة المهارات والأداء المهاري للأخصائي الاجتماعي رغم ما يبذله متخصصي المهنة من جهود أكاديمية وتدريبية لمواجهة هذه التحديات.

وأشارت دراسة Okungu (2017) إلى أن التوتر في العلاقات الشخصية مع الأقران في الجماعات المدرسية تأتي نتيجة لعدم عدم تدريب الاخصائيين على مهارات إدارة الاختلافات في المدارس.

وأشارت دراسة Black (2018) إلى اعتبار المهارة فى إدارة الإختلافات مهارة من مهارات التفاعل التى تساعد على زيادة التفاعل وهى تساعد على إكساب الأعضاء القدرة التنظيمية والقدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية بما يساعد على زيادة عملية المشاركة، وأوضحت خمسة أساليب لإدارة الاختلاف تتعلق بالتجنب والتنازل والتكامل والالتزام واستخدام الهيمنة من أجل تحسين التفاعل وتجنب الصراعات بين الأفراد.

كما أوصت دراسة Saundry (2019) بأهمية التدريب الجيد على مهارات الاتصال، ومهارة إدارة الاختلافات، ومهارة إدارة الصراع، والاستماع والتفاوض.

ووفقاً لما تم عرضه من أبحاث ودراسات مختلفة أوضحت أن هناك معوقات تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تطبيق المهارات في الممارسة المهنية، وفي ضوء ما يواجهه المجتمع المدرسي من مشكلات مستجدة في ظل الظروف المجتمعية الحالية التي نتجت عن الحاجات المتنوعة والمختلفة للطلاب، أصبح لزاماً على الاخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا مؤهلين ثقافياً ومهاريًا لإدارة الاختلافات بين أعضاء الجماعة، فضلاً عن ندرة الدراسات العربية التي تناولت إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارة في إدارة الاختلافات، فإن الأمر يتطلب دراستها للتعرف على فعالية تطبيقها في مجتمعاتنا العربية.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن للباحثة صياغة مشكلة البحث الراهن في التساؤلات التالية "ما فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟"

ثانيا: أهمية البحث: تتحدد أهمية البحث الراهن فيما يلي:

١. يعتبر المجال المدرسي من أهم المجالات التربوية والاجتماعية الذي يضم داخله عدد كبير من الطلاب يبلغ عددهم (٧٨٤٠٠٢) ألف طالبا وطالبة على مستوى محافظة بني سويف ويبلغ عدد طلاب المرحلة الإعدادية (محل البحث) (١٦٦٩٣٠) ألف طالبا

وطالبة في حاجة إلى الرعاية والاهتمام لمساعدتهم على النمو المتكامل في شخصياتهم. (الإدارة العامة لنظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار،٢٠١٩/٢٠٢٠)

٢. الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة في المجال المدرسي تعتريها الكثير من المعوقات مما يستوجب على الباحثين السعي نحو إيجاد آليات وبدائل تواجه هذه المعوقات في هذا المجال الهام.

٣. الاهتمام المتزايد في مختلف الدراسات الإنسانية والاجتماعية ورؤية مصر ٢٠٣٠ بأهمية اعداد قيادات شبابية قادرة على البناء والتنمية يتطلب ضرورة إعداد الاخصائيين الاجتماعيين على مهارات وآليات متطورة ترتكز على التعامل مع الاختلافات بين أعضاء الجماعات المدرسية المستجدة حتى تتمكن الممارسة المهنية من تحقيق أهدافها وخاصة التأثير في البيئة المدرسية واكتساب احترام أطراف العملية التعليمية.

٤. يعتبر الجانب المهاري هو الجانب الديناميكي الذي يمكن أن يحدث تغييراً وتطويراً في الممارسة المهنية بالمجال المدرسي.

٥. رغم أن هناك دراسات أجنبية تناولت مهارة إدارة الاختلافات في مختلف التخصصات إلا أنه هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع ومن المهم التعرف على الواقع الميداني لتطبيق الاخصائيين الاجتماعيين لهذه المهارة والاهتمام بتفعيلها.

ثالثا: أهداف البحث: تمشياً مع مشكلة البحث وأهميته فإن هذا البحث يسعى إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي تحديد فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي. وينبثق من هذا الهدف مجموعة أهداف فرعية تتحدد في:

١. تحديد أهداف تطبيق الاخصائي الاجتماعي للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي.

٢. تحديد قدرة الاخصائي الاجتماعي على تطبيق مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي.

٣. تحديد الصعوبات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي.

٤. تحديد المقترحات اللازمة لتفعيل تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي.

٥. التوصل لمؤشرات لبرنامج تدريبي حول تنمية معارف وقدرات الأخصائيين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات.

رابعا: تساؤلات البحث: تمشياً مع مشكلة البحث وأهميته وأهدافه يتحدد التساؤل الرئيسي للبحث في (ما فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟) وينبثق من هذا التساؤل مجموعة تساؤلات فرعية تتحدد في:

١. ما أهداف تطبيق الاخصائي الاجتماعي للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟
٢. ما قدرة الاخصائي الاجتماعي على تطبيق مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟
٣. ما الصعوبات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟
٤. ما المقترحات اللازمة لتفعيل تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟
٥. ما مؤشرات برنامج تدريبي حول تنمية معارف وقدرات الأخصائيين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات؟

خامسا: مفاهيم البحث: تمشياً مع موضوع البحث فقد تحددت أهم مفاهيم البحث في:

١. مفهوم التقويم:

يعرف التقويم بأنه مجموعة الإجراءات التي تقاس به كفاءة العاملين في الحقل الاجتماعي الذين قاموا بتنفيذ العمل بالمجتمع. (حسنين، ٢٠٠٩، ص٧٢٤)

كما أنه: عملية هادفة لقياس كفاءة العمل ومقدار ما تم تحقيقه من أهداف وإبراز نواحى الضعف والقصور للاستفادة من تطوير العمل والارتقاء به. (عبد اللطيف، محفوظ،٢٠١٢، ص١٤٧)

ويعرف التقويم بأنه "عملية لتحديد القيمة أو كمية النجاح في تحقيق الأهداف الموضوعة. (إبراهيم،٢٠١٨، ص١٣٦)

ومما سبق يمكن للباحثة تحديد مفهوم التقويم في ضوء هذا البحث على أنه: تحديد فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي، وتحديد الصعوبات التي تواجهه عند تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات والتوصل لمؤشرات لبرنامج تدريبي حول تنمية معارف وقدرات الأخصائيين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات.

٢. مفهوم الفعالية:

يشير قاموس المورد إلى مفهوم الفعالية على أنه فعال أو مؤثر أو نافذ المفعول. (البعلبكي، ١٩٩٥، ص٣٠٤)

وتوفر بحوث الفعالية الإطار المفاهيمي والمنهجيات والدليل التي يمكن استخدامها لوصف وتقسيم أساليب العمل المهني المختلفة. (سالم،٢٠١٠، ص١٠٥٩)

وتعرف الفعالية بأنها الدرجة التي بمقتضاها يتم إنجاز الأهداف. (رمضان،٢٠٢٠، ص٣٩٨)

وترى الباحثة أنه حتى نستطيع الحكم على فعالية تطبيق الأخصائي الاجتماعي للمهارة في إدارة الاختلافات لابد أن يتوفر فيه مجموعة من الخصائص تتمثل فيه:

- قدرة على إدارة الاختلافات بين أعضاء الجماعة.
- تحقيق التجانس بين أعضاء الجماعة.
- قدرة على توجيه تفاعلات الجماعة الإيجابية والحد من التفاعلات السلبية.
- قدرة على تحديد مشكلات أعضاء الجماعة.
- قدرة على إيجاد رابطة علاقات قوية بين أعضاء الجماعة.
- قدرة على وضع قواعد للضبط الاجتماعي.
- قدرة على توقع الخلافات مبكرا التي يمكن أن تحدث داخل الجماعة.

ومما سبق يمكن للباحثة تحديد مفهوم الفعالية في ضوء هذا البحث على أنها:

قدرة الأخصائي الاجتماعي على تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي، ويمكن الاستفادة من النتائج في تحسين فعالية تطبيق الأخصائي الاجتماعي لمهارة إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي.

٣. مفهوم مهارة إدارة الاختلافات:

تشير مهارات الممارسة المهنية إلى القدرة على تحويل المعرفة النظرية في الخدمة الاجتماعية إلى أنشطة عند التعامل مع العملاء، وبالتالي ترتبط المهارة باختيار المعرفة المناسبة للموقف، والأهداف التي تم تحديدها. (سالم، المقيل،٢٠١٨، ص١٦٧)

وتعرف مهارة ادارة الاختلافات: قدرة الأخصائى على العمل مع مشكلات متعددة والتعامل مع مواقف الاختلاف والصراع والعداء. (حسن،٢٠١٥، ص٢١٢)

والمقصود بهذه المهارة القدرة على إدارة الاختلافات في الشخصية والآراء والأفكار. (حسن،٢٠١٥، ص٢١٥)

كما أنها: مجموعة من القدرات الخاصة التي يستخدمها الأخصائي في بعض المواقف لمساعدة أعضاء الجماعة على فهم بعضهم البعض، وإيجاد نوع من الانسجام بينهم حفاظاً على سلامة البنية الاجتماعية للجماعة. (ماكلو، ٢٠١٥، ص١٩٨)

وتعرف أيضا بأنها: القدرة على التبادل التواصلي بين أعضاء الجماعة والربط بين آراء واحتياجات وأهداف الجماعة وتقليل سوء الفهم بين الثقافات. (Bennett,2015, p112)

ومما سبق يمكن للباحثة تحديد مفهوم مهارة إدارة الاختلافات في ضوء هذا البحث على أنها: القدرة على إدارة الاختلافات في الآراء والأفكار بين أعضاء الجماعة، ومساعدتهم على التفاعل الإيجابي وفهم بعضهم البعض، وإيجاد نوع من الانسجام بين حاجاتهم المتنوعة.

٤. مفهوم جماعات النشاط المدرسي:

تعرف جماعات النشاط المدرسي بأنها: عدد من الطلاب لهم ميول مشتركة وهوايات محددة ويشتركون معا في جماعة لممارسة نشاط معين يهدف إلى إشباع هذه الميول وتوزيع أدوار يشعر من خلالها كل فرد بالولاء والانتماء للجماعة وتبدأ في تكوين اتجاه نحو تحمل المسئولية بالدور الذي يقوم به ومزاولة النشاط الذي يميل إليه- ويمكن للجماعة أن تقوم بنشاط بيئي، رياضي، ثقافي وتتصل بالبيئة المحيطة لتحقيق وظيفة المدرسة الاجتماعية. (محمد،٢٠١٤، ص٤٢٦٩)

كما أنها: الجماعات التي تضم أعضاء يرغبون في ممارسة أنشطة مشتركة بوجود أخصائي الجماعة الذي يسهم بدوره في تحقيق هدف الجماعة الموحد وتتحقق للجماعة أهداف أخرى بالتبعية على هامش الهدف الأساسي الذي تكونت من أجله. (سالم وآخرون،٢٠١٩، ص١٠٤)

ومما سبق يمكن للباحثة تحديد مفهوم جماعات النشاط في ضوء هذا البحث على أنها: جماعة اختيارية تتكون من مجموعة من الطلاب ينضمون إليها بطريقة اختيارية، ويرغبون في إشباع حاجاتهم المتنوعة وتحقيق أهدافهم عن طريق ممارسة نشاط هذه الجماعة، بتوجيه رائد الجماعة الذي يعمل معها على تحقيق أهدافها في ضوء قيم وثقافة المجتمع.

سابعا: الموجهات النظرية للبحث:

١. **نظرية الحاجات:** ترجع نشأة هذه النظرية إلي العالم (إبراهام ماسلو) وتعتبر نظرية الحاجات من النظريات الهامة التي يعتمد عليها أخصائي الجماعة في تدخله المهني

مع الانواع المحتفلة من الجماعات، وذلك لكونها دليل مرشد لتحديد انواع الحاجات التي تستوجب الاشباع من اجل مساعدة الاعضاء على إدراكها والوصول من خلال ديناميات الجماعة الى اقصى درجة من الاشباع حتى لا يتحول عدم اشباعها الى مشكلات تؤدى الى التوتر وانعدام الثقة بالنفس وعدم الشعور بالأمن، وكذلك التصرفات العشوائية التي تؤثر على الفرد وتنعكس على الجماعة والمجتمع بالسلب. (محفوظ،٢٠١٣، ص٣٩)

وتعتمد جماعات النشاط على مساعدة أعضاء الجماعة على إشباع حاجاتهم الملحة والأكثر أهمية حسب أولوياتها للجماعة وأعضائها فإذا لم يتم إشباع إحدى الحاجات لدى الجماعة أو أحد أعضائها فإن ذلك يؤدي إلى وجود الاختلافات أو مواقف النزاع داخل الجماعة، من هنا تظهر الحاجة الأساسية لإدارة الاختلاف.

ويمكن للأخصائي الاجتماعي الاستفادة من معطيات هذه النظرية في تطبيق مهارة إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي على النحو التالي:

- يجب على الاخصائي الاجتماعي عند عمله مع جماعات النشاط المدرسي اشباع الحاجات الاجتماعية التي تسهم في اتاحة الفرصة لهم للتعبير عن أرائهم واحترام الرأي الاخر حتى وإن إختلف معه.
- يجب على الاخصائي الاجتماعي عند عمله مع جماعات النشاط المدرسي حث أعضاء الجماعة على تكوين علاقات ايجابية مع الاخرين قوامها الاحترام والتقبل المتبادل والثقة المتبادلة والحرية المتبادلة وانضباط السلوك أثناء المناقشات الجماعية.
- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يساعد أعضاء الجماعة على اشباع الحاجة إلي التقدير من خلال ممارسة أنشطة تسهم في تدريب الأعضاء إدارة الإختلافات، وإدارة الذات والتحكم في التصرفات، والتسامح مع الأخرين، وتحمل المسئولية، وإدارة الوقت وإنجاز الأعمال.

٢. **النظرية التفاعلية:** ترجع نشأة هذه النظرية إلى العالم (جورج هومانز Hamans,1950) حيث قدم هومانز وجهة نظر كلاسيكية لفهم ديناميات الجماعة، وحدد أهم مفاهيم النظرية في أربعة مفاهيم هي (النشاط، والتفاعل والعاطفة، والمعايير). (حامد،٢٠١١، ص٢٦)

وتتبلور وظائف التفاعل في الحفاظ علي العلاقات، وإداره الاختلافات، والتدرب علي الرسائل، وتوفير التنفيس العاطفي عن طريق تخفيف التوتر.(Honeycutt, 2008, p:79)

ويتخذ التفاعل Interaction صور وأساليب متعددة فقد يحدث هذا التفاعل بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير. ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء بين الاشخاص. ويأخذ التفاعل أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع. (Crone, 2011, p:14).

وقد أطلق مسمى التفاعل على الرؤية التي تدل بوضوح على أنماط النشاط الانساني التي تعتبر عناصرها ضرورية من أجل فهم الحياة الاجتماعية، ووفقا لتصور التفاعلية، فالحياة الاجتماعية معرفياً هى التفاعل الانساني أو البشري بين الأفراد(Polk, 2017, P:1611) .

وعمليات التفاعل التي تحدث داخل الجماعة قد تكون مفيدة أو ضارة بالنسبة للجماعة، لذا يقوم الأخصائي الاجتماعي، الذي يفهم عملية الاتصال جيداً، بمساعدة الجماعة من خلال التدخل لتوجيه وإدارة الاختلافات، بحيث يساعد الجماعة على تحقيق أهدافها المرغوبة، وتحقيق الرضا النفسي والاجتماعي لأعضائها. (سليمان وآخرون، ٢٠٠٥، ص ١٩٦) والعمل على زيادة التفاعلات الايجابية، وتوجيه عضو الجماعة على اكتساب صفات المواطن الصالح. (سالم وآخرون،٢٠١٩، ص٤٩)

حيث يركز الاخصائي الاجتماعي على التفاعل الجماعي الموجه والذي يعتمد عليه اثناء الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات لزيادة التفاعلات الايجابية بين الاعضاء بعضهم البعض والحد من التفاعلات السلبية. (محفوظ،٢٠١٣، ص١٢٩)

ويتدخل أخصائي العمل مع الجماعات في تفاعلات أعضاء الجماعة لتوجيه الاختلافات إذا تتطلب الأمر ذلك، فالاختلاف في الرأي عملية طبيعية تمر بها أي جماعة وعلى الأخصائي ان يحث أعضاء الجماعة على فهم وتقبل ثقافة الاختلاف بغرض اكتساب خبرات متنوعة واكتساب معلومات جديدة.

بنيت هذه النظرية على معطيات ومفاهيم رئيسية يمكن الاستفادة منها في هذا البحث على النحو التالي:

- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين ضرورة حث أعضاء الجماعة على ممارسة أنشطة اجتماعية متنوعة تسهم في اتاحة الفرصة لهم للتعبير عن أرائهم والتعرف على القواعد التنظيمية للحوار والمناقشة وتقبل ثقافة الاختلاف، والانصات الجيد للأخرين، وخلال ممارسة الأنشطة يلاحظ الأخصائي طبيعة التفاعلات بين أعضاء الجماعة التي تكشف أنماط الأعضاء وتظهر القادة الطبيعيين في الجماعة.

- ضرورة دراسة أنماط الاتصال بين أعضاء الجماعة والعمل توجيه التفاعلات سواء كانت تفاعلات لفظية أو غير لفظية (ايماءات الوجه، وإشارات اليد)، واكتشاف العلاقات الواقعية الحقيقية التي تظهرها لنا التفاعلات بين أعضاء الجماعة والتي قد ينتج عنها اختلافات في مواقف محددة.
- ضرورة مراعاة المشاعر والاتجاهات والمعتقدات والقيم المختلفة التي توجد لدى أعضاء الجماعة والتي تظهر في تفاعلات الاعضاء فمثلا بعض الأعضاء يختلفون انفعاليا عند التصويت على مقترح معين لمجرد الاختلاف مع زملائهم مشاعريا لكن فكريا ليس لديهم أي أفكار ولا يعلم طبيعة الموضوع الذي يتم التصويت عليه.
- ضرورة اتفاق أعضاء الجماعة على المعايير والقواعد التي تضبط السلوك خاصة في المواقف التي تتطلب التعبير عن الرأي والتحليل والتقييم ودراسة الاحتياجات والرغبات التي قد ينتج عنها بعض الفروق الفردية والاختلافات بين أعضاء الجماعة.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للبحث:

١- نوع البحث والمنهج المستخدم:

يعتبر البحث من البحوث التقويمية كنوعية مفضلة في بحوث الفعالية حيث توفر بحوث الفعالية الإطار المفاهيمي والمنهجيات والأدلة التي يمكن استخدامها لوصف وتقييم أساليب وأدوات العمل المهني المختلفة. (سالم،٢٠١٠،ص١٠٦٤)

وللحكم على فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي يمكن النظر إليه كنظام (نموذج المدخلات والمخرجات) (أبوالنصر،٢٠٠٩، ص ٢٩٥) حيث يقصد به في إطار هذا البحث (مجموعة من المكونات المترابطة المتفاعلة والتي توجه بينها علاقات تفاعلية وتبادلية منظمة وذلك بهدف الوصول إلى مجموعة من الأهداف ومنها هدف البحث في استخدام هذا النظام لإدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي ويحتوي أي نظام على أربعة مكونات (المدخلات- العمليات الوسطية- المخرجات- التغذية الراجعة).

جدول رقم (١) يوضح المكونات الأربعة في إطار هذا البحث

المدخلات	العمليات الوسطية	المخرجات	التغذية الراجعة
الأخصائي (إعداده، مهاراته، خبراته)	التدريب على ممارسة مهارة إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط	قدرة الأخصائي الاجتماعي على إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي	التغلب على الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي عند تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي

وقد استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي لعينة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية بمحافظة بني سويف، ويعتبر منهج المسح الاجتماعي المنهج المناسب كوسيلة فعالة للدراسة وجمع المعلومات عن ظاهرة أو موقف أو موضوع مراد بحثه.

٢- أدوات البحث:

اعتمد البحث على الأدوات البحثية التالية:

ا-استمارة استبيان طبقت على عينة عمدية من الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية بمحافظة بني سويف

ب- مقابلة شبه مقننة مع بعض من السادة المتخصصين في طريقة خدمة الجماعة، وموجهي التربية الاجتماعية بإدارة بني سويف التعليمية.

وفيما يلي توضيح لطريقة إعداد أدوات البحث:

أ- الأداة الأولى: استمارة الاستبيان وموضوعها (تقويم فعالية تطبيق الاخصائي الاجتماعي لمهارة ادارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي).

وتلخصت خطوات إعداد وتصميم الاستمارة فيما يلي:

١. الاطلاع على المراجع والبحوث العلمية والدراسات العربية والأجنبية التي أجريت في موضوع إدارة الاختلافات وكذلك الإطار النظري المرتبط بخدمة الجماعة والخدمة الاجتماعية والمرتبط بموضوع إدارة الاختلافات.

٢. الاطلاع على أدوات البحث المستخدمة في الدراسات السابقة المختلفة عن موضوع إدارة الاختلافات.

٣. الرجوع إلى بعض أعضاء هيئة التدريس بقسم خدمة الجماعة، حيث تم عرض استمارة الاستبيان في صورتها الأولى حيث تم حذف وتعديل بعض الأسئلة وإضافة البعض الآخر في ضوء توجيهات المحكمين وتم تعديل الاستمارة لتصل للصورة النهائية لها وقد تم بناء الاستبيان وتحديد محاوره كما يلي:

- بيانات أولية عن أعضاء هيئة التدريس وتضمنت الأسئلة من (١- ٤).
- أهداف تطبيق الاخصائي الاجتماعي للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وتضمنت الأسئلة من (٥- ٧).
- قدرة الأخصائي الاجتماعي على تطبيق مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وتضمن السؤال رقم (٨).

- الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تطبيقه للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وتضمنت الأسئلة من (٩- ١٤).
- مقترحات تفعيل المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وتضمنت السؤال رقم (١٥).

٤. تم حساب صدق المحكمين (الظاهري) حيث تم عرض الاستمارة علي مجموعة من السادة المحكمين أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في خدمة الجماعة وعددهم (٥) أعضاء وذلك بهدف تحكيم الاستمارة واختبار صدق محتوياتها وكذلك حساب نسب الاتفاق بين المحكمين حول صياغة الأسئلة ومدي تعبيرها وارتباطها بالأبعاد المراد جمع البيانات حولها، ومدي كفاية الاستجابات الواردة أسفل الأسئلة، وقام الباحثة بحساب نسب الاتفاق علي أسئلة الاستمارة وقامت باستبعاد الأسئلة التي قلت نسب الاتفاق فيها عن ٨٠%، وبناء على ذلك تضمنت الاستمارة في صورتها النهائية على عدد (١٥) خمسة عشر سؤالاً

٥. ثبات الاستبيان: تم تطبيق الاستمارة في صورتها النهائية وبعد التحكيم عليها على عدد ١٠ من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية بمحافظة بني سويف من غير المدارس التي سيتم تطبيق البحث عليها ثم تم إعادة التطبيق (إعادة الاختبار) بفاصل زمني مدته ١٥ يوما على نفس المجموعة السابقة من الأخصائيين الاجتماعيين وتم حساب معامل ثبات الاستبيان بمعادلة معامل الارتباط (بيرسون) حيث حصلت الاستمارة على معامل ثبات ٠,٨٨ دال عند مستوى معنوي ٠,٠٠١ ومعامل ثقة ٩٩% وقد بلغت قيمة الصدق الذاتي لمعامل الثبات ٠,٩٤ وتشير القيم السابقة إلى معامل ثبات وصدق ذاتي مرتفع ومستقر يمكن من خلالها تطبيق استمارة الاستبيان وجمع البيانات.

ب- الأداة الثانية: مقابلات شبه مقننة مع بعض من السادة المتخصصين في طريقة خدمة الجماعة، وموجهي التربية الاجتماعية بإدارة بني سويف التعليمية:

حيث قامت الباحثة بعقد مقابلات شبه مقننة مع بعض من السادة المتخصصين في طريقة خدمة الجماعة، وموجهي التربية الاجتماعية بإدارة بني سويف التعليمية وذلك عقب تحليل نتائج البحث الميداني التي أسفر عنها الاستبيان الذي تم تطبيقه علي الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع جماعات النشاط المدرسي بالمدارس الإعدادية بمحافظة بني سويف، وقد استفادت الباحثة من هذه المقابلات في عرض نتائج البحث الميدانية عليهم

وكذلك الاستفادة من مقترحات سيادتهم في كيفية مواجهة صعوبات تطبيق هذه المهارة وإعداد مؤشرات لبرنامج تدريبي لتفعيل تطبيق الأخصائيين الاجتماعيين لمهارة إدارة الاختلافات بجماعات النشاط المدرسي ، وتحددت التساؤلات التي ركزت عليها الباحثة في المقابلات في:

- ما أهداف البرنامج التدريبي لتنمية معارف وقدرات الأخصائي الاجتماعي على تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات؟
- ما محتوى البرنامج التدريبي لتنمية معارف وقدرات الأخصائي الاجتماعي على تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات؟
- من القائمين على تنفيذ البرنامج التدريبي؟
- من المسئول عن تنفيذ البرنامج التدريبي؟

٣- مجالات البحث:

أ- المجال المكاني: يتمثل في عينة عمدية من المدارس الإعدادية التابعة لإدارة بني سويف التعليمية البالغ عددها (٣٨٨) مدرسة على مستوى إدارات محافظة بني سويف ثم اختيار (٩) مدارس تابعة لإدارة بني سويف التعليمية في ضوء الشروط الآتية:

- تم اختيار المدارس الإعدادية بإدارة بني سويف التعليمية نظرا لكون الأخصائيين الاجتماعيين في هذه المدارس حاصلين على البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية كحد أدني للعمل مع الجماعات حيث أن الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الابتدائية لا يشترط فيهم الحصول على البكالوريوس وكثير منهم يحمل دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية.
- تم اختيار المدارس التي يوجد بها أخصائيين اجتماعيين يعملون مع جماعات النشاط.
- تم اختيار أقدم المدارس الإعدادية التابعة لإدارة بني سويف التعليمية والتي يوجد بها أكبر عدد من جماعات النشاط الأكثر نشاطا والمنتظمين أعضائها في الحضور.
- تم اختيار هذه المدارس لمعرفة الباحثة بالمكان والمدارس بحكم عملها كموجه للتدريب الميداني فيها.

ب- المجال البشري: تم تطبيق البحث على عينة عمدية من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية بإدارة بني سويف التعليمية وعددهم (٣١) أخصائي اجتماعي من إجمالي (٨٨٣) أخصائي على مستوى المحافظة وبيانهم كالتالي:

جدول رقم (٢): يوضح عدد الاخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية بإدارة بني سويف

م	المدرسة	عدد الاخصائيين
١	الصفا والمروة الاعدادية المشتركة	٣
٢	أم المؤمنين الاعدادية بنات	٤
٣	علية رشدي الاعدادية بنات	٤
٤	الشعب الاعدادية بنين	٤
٥	السادات الاعدادية بنين	٣
٦	الحديثة الاعدادية بنات	٣
٧	على مبارك	٣
٨	عمر بن عبدالعزيز (٢)	٤
٩	الشروق	٣
الإجمـــــــــالي		٣١

وقد تم اختيار هذه العينة للشروط الآتية:

- هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين على البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية كحد أدني للعمل مع الجماعات.
- هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين يعملون مع جماعات النشاط.
- تم اختيار هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين الذين لديهم خبرة في العمل بالمجال المدرسي.

- كما تم تطبيق البحث من خلال المقابلة شبه المقننة على عدد (٧) من السادة المتخصصين في طريقة خدمة الجماعة، وموجهي التربية الاجتماعية بإدارة بني سويف التعليمية

ج-المجال الزمني: تم جمع البيانات الميدانية اللازمة للبحث الحالى خلال الفترة من ٢٠١٩/١٠/٧م إلى ٢٠١٩/١٢/١٨م إضافة إلى فترة جمع الإطار النظري للبحث والتفكير فيه والانتهاء منه والذي إستغرقت عاما كاملاً.

تاسعاً: نتائج البحث: توضح الباحثة في هذا الجزء النتائج الإحصائية التى ترتبط بالإجابة على تساؤلات البحث على النحو التالى:

(١) النتائج المتعلقة بالبيانات الديموغرافية لعينة البحث:

جدول رقم (٣): يوضح خصائص مجتمع البحث ن= ٣١

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
النوع	ذكر	٧	%٢٢,٦٠
	أنثى	٢٤	%٧٧,٤٠
السن	من ٢٥ إلى اقل من ٣٥ سنة	٠	٠
	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٦	%١٩,٤٠
	من ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة	١٧	%٥٤,٨٠
	٥٥ سنة فأكثر	٨	%٢٥,٨٠
المؤهل الدراسي	بكالوريوس خدمة اجتماعية	١٧	%٥٤,٨٠
	بكالوريوس آداب علم اجتماع	٤	%١٢,٩٠
	دبلوم دراسات عليا خدمة اجتماعية	٩	%٢٩,٠٠

	ماجستير خدمة اجتماعية	٠	٠
	دكتوراه خدمة اجتماعية	١	%٣,٢٠
عدد سنوات الخدمة في العمل	اقل من ٥ سنوات	٠	٠
	من ٥ إلى اقل من ١٠ سنوات	٠	٠
	من ١٠ إلى اقل من ١٥ سنوات	٦	%١٩,٤٠
	١٥ سنة فأكثر	٢٥	%٨٠,٦٠

يتضح من الجدول السابق أن عينة المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين يتسموا بما يلي:

١. ان أغلب أفراد العينة من الإناث وهذا وفق طبيعة المعينين بإدارة بني سويف التعليمية، ويرجع ذلك إلى أن معظم المدارس التي وقع عليها الاختيار لتطبيق أداة البحث كانت للبنات وبالتالي يعمل بها الإناث من الأخصائيات الاجتماعيات.
٢. أن أغلب أفراد العينة يقعوا في الفئة العمرية (من ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة)، ويرجع ذلك إلى أن المدارس التي تم اختيارها من المدارس القديمة بإدارة بني سويف التعليمية والتي تضم العديد من الاخصائيين الاجتماعيين من الفئات العمرية الأكبر سناً.
٣. ٥٤,٨% من أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية وأن ٢٩% دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية، وقد يرجع ذلك إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين من الفئات العمرية الأكبر سنا والذين لا يفضلون استكمال دراسات عليا بعد الوصول لهذه المرحلة من العمر.
٤. اغلب أفراد العينة تتراوح سنوات الخبرة لديهم (١٥ سنة فأكثر) ويرجع ذلك إلى أن المدارس التي تم اختيارها من المدارس القديمة بإدارة بني سويف التعليمية والتي تضم العديد من الاخصائيين الاجتماعيين الذين مر على عملهم سنوات خبرة عديدة.

(٢) الإجابة على التساؤل الأول للبحث ومؤداه (ما أهداف تطبيق الاخصائي الاجتماعي للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟) ويتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال عرض وتفسير نتائج البحث على النحو التالي:

جدول رقم (٤): يوضح تطبيق الأخصائي الاجتماعي المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط

الاستجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	٩	%٢٩
إلي حد ما	١٥	%٤٨,٤٠
لا	٧	%٢٢,٦٠
إجمالي	٣١	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق ٤٨,٤% من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات في المدارس يطبقوا إلى حد ما المهارة في إدارة الاختلافات، بينما نسبة ٢٩% يطبقوها، ونسبة ٢٢,٦% لا يطبقوها. وهذه النسبة توضح الواقع السلبي في تطبيق المهارة في إدارة

الاختلافات حيث أن المقصود من التساؤل هو فعالية ممارسة هذه المهارة مع جماعات النشاط المدرسي ورغم ذلك جاءت المؤشرات بالسلب حيث أن نسبة المترددين في تطبيقها تقرب من ضعف نسبة من يطبقوها. وتفسر هذه النتائج بأن من لديهم القدرة على تطبيقها هم من يحملون مؤهلا أعلى من البكالوريوس وخاصة أن النسبة متشابهة حيث أن الحاصلين على دراسات عليا (دبلوم) ٢٩ % وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (حسن،٢٠١٤) التي أشارت إلى نسبة ٤٥,٧٦% من الأخصائيين الاجتماعيين في المدارس لديهم معرفة إلى حد ما بالمهارات المستحدثة في الممارسة.

جدول رقم (٥): يوضح اقتناع الاخصائي الاجتماعي بأهمية تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات

الاستجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	٢٩	%٩٣,٥٠
إلي حد ما	٢	%٦,٥٠
لا	٠	٠
إجمالي	٣١	%١٠٠

يتضح من نتائج الجدول السابق أن نسبة 93.5% من المبحوثين لديهم اقتناع بأهمية تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات ونسبة ٦,٥% لديهم اقتناع إلى حد ما بأهمية تطبيقها، ونتائج هذا الجدول توضح أنه على الرغم من اقتناع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات بأهمية تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات إلا أن نسبة تطبيقهم لها متوسطة وفقا لما جاءت به النتائج بجدول رقم (٤) من الأخصائيين الاجتماعيين يطبقوا (إلى حد ما) المهارة في إدارة الاختلافات، وهذا يشير إلى أن الواقع العملي للممارسة المهنية في جانب وجهود الأكاديميين والباحثين ودراساتهم في جانب آخر، ويمكن تفسير هذه النتائج أيضا بأن المهارة في إدارة الاختلافات مهارة حديثة تحتاج إلي التدريب عليها وقد يصعب ذلك على المبحوثين الذين تخرج أغلبهم منذ فترة بعيدة وابتعد عن الجانب النظري منذ سنوات انشغل فيها بالممارسة المهنية التقليدية وهذا ما أكدته نتائج جدول رقم (3) في المتغير الخاص بسنوات الخبرة حيث أن ما يقرب من ٨٠,٦ % من المبحوثين سنوات الخبرة جاءت من ١٥ سنة فأكثر.

جدول رقم(٦):يوضح الهدف من تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي

م	عبارات القياس	الاستجابات			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	إلي حد ما	لا			
١	التأكيد على قيم احترام آراء الآخرين وكرامتهم	٢٣	٣	٥	٢,٥٨	٠,٧٦	٢
٢	مراعاة الحقوق والواجبات للآخرين.	١٨	٧	٦	٢,٣٩	٠,٨	٤

٣	تحقيق أهداف الجماعة.	١٦	١٠	٥	٢,٣٥	٠,٧٥	٥
٤	القدرة على مواجهة الصعوبات بطريقة أكثر فاعلية	٢	٢٥	٤	١,٩٤	٠,٤٤	٧
٥	تجنب حدوث النزاعات داخل الجماعة.	٢٠	١٠	١	٢,٦١	٠,٥٥	١
٦	التدريب على العمل الجماعي بين أعضاء الجماعة.	٢٠	٦	٥	٢,٤٨	٠,٧٦	٣
٧	مساعدة أعضاء الجماعة على تحمل المسؤولية.	٢٤	٢	٥	٢,٦١	٠,٧٦	١
٨	منع تكون الشلل والعشيرات داخل الجماعة.	٤	٢٤	٣	٢,٠٣	٠,٤٨	٦
٩	توحيد الأعضاء حول أهداف العمل الجماعي.	٢٣	٣	٥	٢,٥٨	٠,٧٦	٢
إجمالي		٢٥	٦	٠	٢,٨١	٠,٤	

يتضح من الجدول السابق أن هناك آراء متعددة حول مغزى المهارة في إدارة الاختلافات والهدف منها، ولعل أهم هدف من الأهداف تجنب حدوث النزاعات داخل الجماعة، مساعدة أعضاء الجماعة على تحمل المسؤولية بوسط حسابي قدره (٢,٦١)، ثم يلي ذلك التأكيد على قيم احترام آراء الآخرين وكرامتهم، وتوحيد الأعضاء حول أهداف العمل الجماعي بوسط حسابي قدره (٢,٥٨)، والتدريب على العمل الجماعي بين أعضاء الجماعة. ويتفق هذا مع دراسة Black (2018) التي أشارت إلي اعتبار المهارة فى إدارة الإختلافات مهارة من مهارات زيادة التفاعل وتجنب الصراعات بين الأفراد.

(٣) الإجابة على التساؤل الثاني للبحث ومؤداه (ما قدرة الاخصائي الاجتماعي على تطبيق مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟) يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال عرض وتفسير نتائج البحث على النحو التالي:

جدول رقم (٧): يوضح قدرة الأخصائي الاجتماعي على تطبيق مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات

م	مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات	الاستجابات			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	إلي حد ما	لا			
١	توقع الخلافات مبكرا التي يمكن أن تحدث داخل الجماعة.	١٥	٣	١٣	٢,٠٦	٠,٩٦	٨
٢	العمل على نشر ثقافة تقبل الاختلافات.	١٧	٧	٧	٢,٣٢	٠,٨٣	٦
٣	انهاء الاجتماع فور حدوث أى اختلافات.	١٨	٨	٥	٢,٤٢	٠,٧٦	٥
٤	تحديد أهداف المناقشة بوضوح لمنع الاختلاف.	١٨	١٠	٣	٢,٤٨	٠,٦٧	٤
٥	الاهتمام بعدم التحيز لأحد أعضاء الجماعة.	٢٥	٦	٠	٢,٨١	٠,٤	١

٦	تحسين المناخ المدرسي لمنع انتشار الخلافات.	٢٢	٩	٠	٢,٧١	٠,٤٦	٢
٧	عزل أعضاء الجماعة المختلفين في الرأى عن حضور الاجتماع.	١٨	٨	٥	٢,٤٢	٠,٧٦	٥
٨	تقديم القدوة في احترام الأخر.	١٥	١٦	٠	٢,٤٨	٠,٥	٤
٩	تهميش الاختلافات لعدم إضاعة الوقت.	١٩	٩	٣	٢,٥٢	٠,٦٧	٣
١٠	غرس مفاهيم التواضع لدى أعضاء الجماعة.	١٤	٧	١٠	٢,١٣	٠,٨٨	٧
١١	العمل على دمج الأعضاء المختلفين.	٥	١٩	٧	١,٩٤	٠,٦٢	٩
١٢	التغلب على عوامل عدم التجانس.	٩	١٦	٦	٢,١	٠,٧	٨
إجمالي		١٣	١٨	٠	٢,٤٢	٠,٥	

يبين الجدول السابق قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وجاءت كل الاستجابات في مستوى متوسط وكانت مضامين تطبيق لهذه المهارة عن طريق الاهتمام بعدم التحيز لأحد أعضاء الجماعة بوسط حسابي قدره (٢,٨١) ، و تحسين المناخ المدرسي لمنع انتشار الخلافات بوسط حسابي قدره (٢,٧١) تهميش الاختلافات لعدم إضاعة الوقت، تحديد أهداف المناقشة بوضوح لمنع الاختلاف. تقديم القدوة في احترام الأخر، وهذا يتفق مع دراسة Bourne (2015) التي أوضحت مضامين إدارة الاختلافات مع الجماعات المدرسية في ثلاث استراتيجيات (الانفتاح أو عدم المواجهة والسيطرة)، و إختلفت نتائج هذا الجدول مع دراسة كلا من Alazemi& Mohiuddi (2019) التي رأت مضمون تطبيق المهارة يتلخص في نوعين من الاختلافات هما صراع المهام وصراع العلاقات.

(٤) الإجابة على التساؤل الثالث للبحث ومؤداه (ما الصعوبات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟)

يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال عرض وتفسير نتائج البحث كما يلي:

جدول رقم (٨): يوضح الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي

الاستجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	٢٨	%٩٠
إلي حد ما	٣	%١٠
لا	٠	٠
إجمالي	٣١	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن نسبة ٩٠% من الأخصائيين الاجتماعيين يروا أن هناك صعوبات تواجههم أثناء تطبيقهم لمهارة إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وأن نسبة ١٠% يرون أن هناك صعوبات تواجههم إلى حد ما وبالنظر لنتائج هذا الجدول يمكن

أن يفسر لنا التفاوت الذي تم ملاحظته في عدم تطبيق المهارة بالرغم من اقتناعهم بها جدول رقم (٥)، كما يؤكد على أن المهارة في إدارة الاختلافات من المهارات الهامة في خدمة الجماعة ويتفق مع ذلك دراسة حسن (٢٠١٤) التي أوضحت أن هناك معوقات تعوق الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات في استخدام المهارات المستحدثة بالممارسة المهنية.

جدول رقم (٩): يوضح صعوبات تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط

أنواع الصعوبات	الصعوبات	الاستجابات			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
صعوبات راجعة للإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي	عدم دراستها أثناء مرحلة البكالوريوس.	٢٥	٦	٠	٢,٨١	٠,٤٤	١
	عدم التدريب العملي على هذه المهارة أثناء الدراسة.	٢٥	٦	٠	٢,٨١	٠,٤٠	١
	ندرة الكتابات العلمية فيها.	٢٠	١١	٠	٢,٦٥	٠,٤٠	٣
	عدم فهم المحتوى المتوفر عن المهارة.	١٩	١٢	٠	٢,٦١	٠,٤٨	٢
	التداخل بين مفهوم الخلافات والاختلافات.	١٧	١٢	٢	٢,٦١	٠,٤٩	٢
إجمالي صعوبات راجعة للإعداد المهني		٢٣	٨	٠	٢,٧٤	٠,٤٤	الثاني
صعوبات راجعة للاستعداد الشخصي للأخصائي الاجتماعي	عدم الاستعداد الشخصي لتطبيق المهارة في ادارة الاختلافات.	١٩	٩	٣	٢,٥٢	٠,٦٧	١
	تدخلات الاخصائي خاطئة ومثيرة للاختلاف.	١١	١١	٩	٢,٠٦	٠,٨١	٥
	ضعف القدرات المؤهلة لتطبيق المهارة في ادارة الاختلافات.	١٥	١٢	٤	٢,٣٥	٠,٧٠	٢
	انشغال الاخصائي الاجتماعي باعمال ادارية.	٨	٢١	٢	٢,١٩	٠,٥٤	٣
	عدم رغبة الاخصائي في ممارسة آليات لم يسبق له دراستها.	٦	١٧	٨	١,٩٤	٠,٦٨	٦
	تركيز الاخصائي الاجتماعي على القضية الخلافية أكثر من تركيزه على العضو.	١٤	٨	٩	٢,١٦	٠,٨٦	٤
	يبدأ بعض الاخصائيين الحوار بجمل استفزازية.	١١	١٠	١٠	٢,٠٣	٠,٨٣	٥
	مقاطعة الاخصائي الاجتماعي لأعضاء الجماعة باستمرار.	٩	١١	١١	١,٩٤	٠,٥٠	٦
إجمالي صعوبات راجعة للاستعداد الشخصي		١٧	١٢	٢	٢,٤٨	٠,٦٢	الثالث
صعوبات راجعة لتوجيه	عدم المعرفة من جانب التوجيه بأهمية المهارة في ادارة الاختلافات في الوقت الراهن.	٧	١٧	٧	٢,٠٠	٠,٦٨	٦

التربية الاجتماعية	عدم فهم التوجيه للمهارة في ادارة الاختلافات.	٧	١٧	٧	٢,٠٠	٠,٦٨	٦
	عدم عقد دورات تدريبية للتدريب على كيفية ادارة الاختلافات بين اعضاء الجماعة.	٢٤	٦	١	٢,٧٤	٠,٥١	٣
	تركيز الدورات التدريبية على موضوعات تقليدية.	٢٥	٦	٠	٢,٨١	٠,٤٠	٢
	عدم الاهتمام بدراسة احتياجات الاخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بكيفية ادارة الاختلافات بين اعضاء الجماعة.	٢٠	١١	٠	٢,٦٥	٠,٤٨	٤
	عدم تطرق خطة التربية الاجتماعية لمهارة ادارة الاختلافات.	٣٠	١	٠	٢,٩٧	٠,١٨	١
	عدم تشجيع التوجيه لممارسة اتجاهات حديثة.	٩	١٩	٣	٢,١٩	٠,٦٠	٥
إجمالي بعد صعوبات راجعة لتوجيه التربية الاجتماعية		١٣	١٨	٠	٢,٤٢	٠,٥٠	الرابع
صعوبات راجعة لإدارة المدرسة	عدم اهتمام إدارة المدرسة بتحديث مهارات الاخصائي الاجتماعي.	١٨	١٣	٠	٢,٥٨	٠,٥٠	٤
	إدارة المدرسة تركز على الأعمال التقليدية للأخصائي الاجتماعي.	٢٠	١١	٠	٢,٦٥	٠,٤٨	٢
	المتابعة المدرسية تتجاهل تطبيق الاخصائي للمهارة.	٢٠	١٠	١	٢,٦١	٠,٥٥	٣
	تكليف الاخصائي الاجتماعي بأعمال اضافية على عمله مع الجماعة	٢٤	٦	١	٢,٧٤	٠,٥١	١
	عدم توافر الامكانيات المادية للأخصائي الاجتماعي.	٢٣	٨	٠	٢,٧٤	٠,٤٤	١
	عدم اهتمام الادارة بأعمال الاخصائي الاجتماعي.	١٨	١٣	٠	٢,٥٨	٠,٥٠	٤
	عدم تفهم ادارة المدرسة لسمات وخصائص المرحلة العمرية التي يمر بها الطالب.	٢٠	١٠	١	٢,٦١	٠,٥٥	٣
إجمالي بعد صعوبات راجعة لإدارة المدرسة		٢٨	٣	٠	٢,٩٠	٠,٣٠	الأول
صعوبات راجعة للجماعة	عدم تقبل الجماعة لتدخل الاخصائي الاجتماعي.	٦	١٣	١٢	١,٨١	٠,٧٤	٥
	تنوع الثقافات بين أعضاء الجماعة.	١٥	١٤	٢	٢,٤٢	٠,٦٢	٢
	تمسك بعض الاعضاء برأيهم الشخصي.	١٦	١٥	٠	٢,٥٢	٠,٥٠	١
	عدم تقبل أعضاء الجماعة للرأى الأخر.	١٢	١٨	١	٢,٣٥	٠,٥٥	٣
	الفهم الخاطئ لبعض الاعضاء ان عدم التمسك بالرأي يعنى	١١	١٨	٢	٢,٢٩	٠,٥٨	٤

	ضعف الشخصية.						
	ضعف النسق القيمي لدى بعض أعضاء الجماعة	١٠	٢٠	١	٢,٢٩	٠,٥٢	٤
	عدم تحكم بعض أعضاء الجماعة في حركاتهم أثناء المناقشة.	١٧	١٤	٠	٢,٥٥	٠,٥٠	١
	تعمد بعض الأعضاء إثارة البلبلة أثناء المناقشة.	١٢	١٤	٢	٢,٣٢	٠,٥٩	٣
	تمسك أعضاء الجماعة بعادات وتقاليد مجتمعية	١١	١٨	٢	٢,٢٩	٠,٥٨	٤
إجمالي بعد صعوبات راجعة للجماعة		٩	٢٢	٠	٢,٢٩	٠,٤٦	الخامس
إجمالي صعوبات تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي		٢٨	٣	٠	٢,٦١	٠,٤٩	

يتضح من الجدول السابق الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وقد جاءت كل الاستجابات في مستوى قوة متوسطة وهذه الصعوبات يمكن توضيحها في الأتي:

- المستوى الأول: بعد صعوبات راجعة لإدارة المدرسة بوسط حسابي (٢,٩٠) وتضمن هذا المستوى صعوبات تكليف الاخصائي الاجتماعي بأعمال اضافية على عمله مع الجماعة، عدم توافر الامكانيات المادية للأخصائي الاجتماعي بوسط حسابي قدره (٢,٧٤)، وتلى ذلك أن إدارة المدرسة تركز على الأعمال التقليدية للأخصائي الاجتماعي بوسط وزني مرجح قدره (2.65) وتؤكد على ذلك دراسة بسام (٢٠١١) التي أشارت إلى أولى معوقات النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات المدرسية نقص الموارد والإمكانيات، وأتفقت مع ذلك دراسة حسن (٢٠١٤) التي أوضحت أن أقوى معوقات تعوق الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات في تطبيق المهارات المستحدثة بالممارسة المهنية هى المعوقات التي ترجع للإعداد المهني والإدارة المدرسية.
- المستوى الثاني: بعد صعوبات راجعة للإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي بوسط حسابي (٢,٧٤) وقد يرجع ذلك إلي أن أغلب الأخصائيين من عينة البحث في الفئة العمرية (من ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة) وبالتالي لم يتم دراستها لهم في المناهج قديما، وأتفق مع ذلك دراسة حسن (٢٠١٤) التي أوضحت أن أقوى معوقات تعوق الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات في استخدام المهارات المستحدثة بالممارسة المهنية هى المعوقات التي ترجع للإعداد المهني وتضمن هذا المستوى صعوبات عدم دراستها أثناء مرحلة البكالوريوس، وعدم التدريب العملي على هذه المهارة أثناء الدراسة بوسط حسابي (٢,٨١) وأكد على هذه النتائج ما جاء في دراسة كلا من حامد

(٢٠٠٢)& محمد (٢٠١٤) التي أشارت إلى وجود صعوبات تواجه أخصائي الجماعة وهو بصدد تطبيق وممارسة مهارات خدمة الجماعة ومن أهم هذه الصعوبات عدم تعلم مكونات ومحتويات المهارة في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، وأكدت على ذلك دراسة Okungu (2017) التي أشارت إلى أن التوتر في العلاقات الشخصية مع الأقران في الجماعات المدرسية تأتي نتيجة لعدم عدم تدريب الاخصائيين على مهارات إدارة الاختلافات في المدارس.

- المستوى الثالث: بعد صعوبات راجعة للاستعداد الشخصي للأخصائي الاجتماعي بوسط حسابي (٢,٤٨) والذي تتضمن عدم الاستعداد الشخصي لتطبيق المهارة في ادارة الاختلافات بوسط حسابي (2.74)، وضعف القدرات المؤهلة لتطبيق المهارة في ادارة الاختلافات بوسط حسابي (2.35) وهذه النتيجة تتوافق مع النتيجة التي توصلت لها دراسة بسام (٢٠١١) والتي أوضحت أن المعوقات التي ترتبط بقدرات الأخصائيين الاجتماعيين جاءت كآخر المعوقات التي تعوق استخدام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع جماعات النشاط المدرسي بفلسطين للمهارات المهنية ضمن معوقات النمو المهني.
- وجاء في المستوى الرابع بعد صعوبات راجعة لتوجيه التربية الاجتماعية بوسط حسابي (٢,٤٢) وكان في مقدمة هذه الصعوبات عدم تطرق خطة التربية الاجتماعية لمهارة ادارة الاختلافات بوسط حسابي (٢,٩٧)، وتركيز الدورات التدريبية على موضوعات تقليدية بوسط حسابي (٢,٨١) ويمكن تفسير هذه النتائج بأن السادة موجهي التربية الاجتماعية قد مرت سنوات كثيرة على تخرجهم وبالتالي لم يدرسوا هذه المهارة مثل كثير من الأخصائيين الاجتماعيين بجانب ارتباطهم بخطة عامة ترد إليهم من الإدارة العامة للتربية الاجتماعية بالوزارة.
- وجاء في المستوى الأخير بعد صعوبات راجعة للجماعة بوسط حسابي (٢,٢٩) وكان في مقدمة هذه الصعوبات تمسك بعض الاعضاء برأيهم الشخصي، عدم تحكم بعض أعضاء الجماعة في حركاتهم أثناء المناقشة بوسط حسابي (٢,٥٥) ويمكن تفسير هذه النتيجة في أن طبيعة سمات وخصائص المرحلة العمرية (مرحلة المراهقة) تتلخص في محاولة إثبات الشخصية والاعتقاد الخاطئ أن التشبث بالرأي يعنى قوة الشخصية، وهذه النتائج تتوافق مع نتائج دراسة الفقي (٢٠١١) التي أشارت إلى أن هناك معوقات تواجه

الأخصائي الاجتماعي ولكن في استخدام مهارات التقدير والاتصال والتدخل المهني بالمجال المدرسي ومن أهمها المعوقات المرتبطة بالطالب.

(٥) الإجابة على التساؤل الرابع للبحث ومؤداه (ما المقترحات اللازمة لتفعيل تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي؟) يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال عرض وتفسير نتائج البحث الميداني على النحو التالي:

جدول رقم (١٠): يوضح المقترحات اللازمة لتفعيل تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات

م	المقترحات	الاستجابات			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
١	إقامة دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على المهارة.	٣١	٠	٠	٣	٠,٠٠	١
٢	تدعيم الإطار النظري للمهارة في ادارة الاختلافات.	٢٨	٣	٠	٢,٩٠	٠,٣٠	٤
٣	عقد ورش عمل عن كيفية تطبيق المهارة.	٣١	٠	٠	3	٠,٠٠	١
٤	تضمين طرق تطبيق المهارة في ادارة الاختلافات ضمن خطة التربية الاجتماعية.	٣١	٠	٠	3	٠,٠٠	١
٥	مد الاخصائي الاجتماعي بنشرات توجيهية حول كيفية ادارة الاختلافات بين اعضاء الجماعة.	٢٩	٢	٠	٢,٩٤	٠,٢٥	٣
٦	التدريب على تطبيق اساليب فعالة لمواجهة مواقف الاختلافات	٣٠	١	٠	٢,٩٧	٠,١٨	٢
٧	اعداد ادلة خاصة بطرق تطبيق المهارة في ادارة الاختلافات.	٢٧	٤	٠	٢,٨٧	٠,٣٤	٥
٨	تغيير مفهوم الادارة المدرسية عن طبيعة عمل الاخصائي الاجتماعي.	٢٤	٣	٤	٢,٦٥	٠,٧٠	٧
٩	حث الاخصائيين الاجتماعيين على الاطلاع على كافة المستحدثات التي ترتبط بالأجيال الحالية.	٢٤	٦	١	٢,٧٤	٠,٥١	٦
إجمالي		٣٠	١	٠	٢,٩٧	٠,١٨	٢

يتضح من الجدول السابق تعدد مقترحات الأخصائيين الاجتماعيين اللازمة لتفعيل تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وكان في مقدمة هذه المقترحات إقامة دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على المهارة، وضرورة عقد ورش عمل عن كيفية تطبيق المهارة، تضمين طرق تطبيق المهارة في ادارة الاختلافات ضمن خطة التربية الاجتماعية بوسط حسابي قدره (٣) وكل هذه المقترحات جاءت بدرجة قوية وتتفق هذه النتائج مع ما أوصت به دراسة Saundry (2019) بأهمية التدريب الجيد على

مهارات الاتصال، ومهارة إدارة الاختلافات، ومهارة إدارة الصراع، والاستماع والتفاوض. وبحساب الوسط الوزني المرجح لهذه المقترحات يتضح أنه يبلغ (٢,٩٧) وهي على درجة قوية مما يؤكد على أهمية هذه المقترحات وأنها تعبر عن اهتمامات واحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين.

(٦) بعض الجداول الارتباطية باستخدام برنامج (SPSS) التي توضح العلاقة بين بعض الأبعاد وتطبيق الأخصائي الإجتماعي للمهارة في إدارة الإختلافات:

جدول رقم (١١): يوضح العلاقة بين نوع العينة وتطبيقها للمهارة في إدارة الاختلافات

النوع	تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات
معامل الارتباط	٠,٧٩٠
Gamma	٠,٦١٨

يتضح من هذا الجدول أن الارتباط بين نوع العينة وتطبيقها للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط أكبر من(٠,٥) وهذا يدل على عدم وجود علاقة بينهم وهذا يعتبر امر منطقي حيث لم تشر أي من الدراسات السابقة بوجود علاقة بين متغير النوع وتطبيق المهارات وتعتبر هذه النتيجة مؤشر لتساوي النوعين في تطبيقهم للمهارات.

جدول رقم (١٢): يوضح العلاقة بين مؤهل العينة وتطبيقها للمهارة في إدارة الاختلافات

المؤهل	تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات
معامل الارتباط	٠,٣٨٧
Gamma	٠,١١٩

يتضح من هذا الجدول أن الارتباط بين مؤهل العينة وتطبيقها للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط أقل من (٠,٥) وهذا يدل على وجود علاقة بينهم ويفسر ذلك أن كلما حصل الاخصائيين الاجتماعيين على مؤهل أعلى ارتفع مستوى تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط لتمكنهم من دراسة المهارات أو التدريب عليها.

جدول رقم (١٣): يوضح العلاقة بين سنوات الخبرة للمبحوثين وتطبيقهم للمهارة في إدارة الاختلافات

سنوات الخبرة	تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات
معامل الارتباط	٠,٩٨٨
Gamma	٠,٩٨٨

يتضح من هذا الجدول أن الارتباط بين سنوات الخبرة للمبحوثين وتطبيقهم للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط أكبر من (٠,٥) وهذا يدل على عدم وجود علاقة

بينهم ويفسر ذلك بأن الاخصائيين الاجتماعيين على الرغم من ن لديهم سنوات خبرة تفوق ١٥ سنة إلا أنهم ليس لديهم أى معلومات عن كيفية تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع أعضاء جماعات النشاط المدرسي، وبالتالي هذا مؤشر يمكن الاعتماد عليه في العمل على تنمية الاخصائيين الاجتماعيين قدرات المهارة في إدارة الاختلافات.

عاشراً: مناقشة نتائج البحث وتوصياته:

أشارت نتائج البحث إلى تحديد أهداف تطبيق الاخصائي الاجتماعي للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي، وقدرته على تطبيق مكونات ومضامين المهارة والصعوبات التي تواجه في تطبيقه لها والمقترحات اللازمة لتفعيل تطبيقه لها مع جماعات النشاط المدرسي.

وقد اتفق نتائج البحث مع نتائج بعض الدراسات الأخرى واختلفت مع بعض الدراسات الأخرى وكانت مؤشراتها متمثلة فى عدم إدراك الاخصائي الاجتماعي لأهداف تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي وهذه النتائج اتفقت مع ما أشارت إليه دراسة حامد (٢٠٠٢) من عدم إدراك وفهم الأخصائيين الاجتماعيين لمكونات مهارات خدمة الجماعة وهنا البحث الحالي وضح تفاصيل إدراك وفهم الأخصائيين في تطبيق المهارة والاقتناع بالتطبيق وأيضا اتفق البحث مع رأى عبدالعزيز (٢٠١٢) & محمد (٢٠١٤) في أن عدم فهم المهارات وعدم القدرة على توظيف الجوانب النظرية أحد العوامل المؤثرة في عدم إدراك وفهم الأخصائيين الاجتماعيين لمكونات مهارات خدمة الجماعة، وأكدت دراسة كمال (٢٠١٠) إلى أن هناك كثير من المهارات التي يجب أن يهتم بها أخصائي الجماعة منها المهارة في حل الصراعات، وأيضا اتفق البحث الحالي فيما يتعلق بمستوى أداء الاخصائي الاجتماعي لأدواره في تطبيقه للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي مع رأي الفقي (٢٠١١) في ضعف مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لأدواره بالمجال المدرسي.

وتفرد البحث الحالي بالتركيز على مكونات ومضامين المهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي كما جاء بالتعريف الإجرائي الذى تبنته الباحثة حيث جاءت النتائج موضحة المكونات والمضامين التفصيلية ولم تتطرق لها الدراسات السابقة مثل فض الاشتباك بين أعضاء الجماعة في حالات الخلافات، منع انقسام الجماعة إلى فئتين، فض النزاع بين الشلل الداخلية للجماعة، التقريب بين وجهات النظر المتباينة، تعليم الأعضاء

قواعد الديمقراطية، نشر ثقافة التعايش بين أعضاء الجماعة، احترام الاختلاف في الرأي، والابتعاد عن التمييز...الخ

وإختلفت نتائج هذا البحث مع دراسة كلا من Alazemi& Mohiuddi (2019) التي رأت مضمون تطبيق المهارة يتلخص في نوعين من الاختلافات في الجماعة هما صراع المهام وصراع العلاقات.

وحددت نتائج البحث الصعوبات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي في تطبيقه للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط المدرسي حيث جاءت النتائج موضحة الصعوبات التفصيلية في صعوبات مرتبطة بإدارة المدرسة، وصعوبات ترجع للإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي، وصعوبات مرتبطة بالاستعداد الشخصي للأخصائي الاجتماعي، وصعوبات ترجع لتوجيه التربية الاجتماعية، ، وصعوبات مرتبطة بالجماعة، وهذا أكد عليه نتائج دراسة بسيوني (٢٠١٠) التي أوضحت أن هناك معوقات تقابل الأخصائي في تطبيق المهارة منها معوقات ترجع للجماعات ثم الأخصائي ثم الإدارة.

واختلفت أيضاً نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة Bourne (2015) التي أشارت إلي ثلاث استراتيجيات لإدارة الاختلافات مع الجماعات المدرسية (الانفتاح، عدم المواجهة، والسيطرة) وقد يرجع هذا الاختلاف لطبيعة اختلاف خصائص المجتمع.

وفيما يتعلق بنتائج البحث الحالي الخاصة بالعلاقة بين نوع العينة وتطبيقها للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط فجاءت النتائج أكبر من (٠,٥) وهذا يدل على عدم وجود علاقة بينهم وهذا يعتبر امر منطقي حيث لم تشر أي من الدراسات السابقة بوجود علاقة بين متغير النوع وتطبيق المهارات العامة وتعتبر هذه النتيجة مؤشر لتساوي النوعين في تطبيقهم للمهارات.

وأكدت أيضاً النتائج مؤهل العينة وتطبيقها للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط و ويفسر ذلك أن كلما حصل الاخصائيين الاجتماعيين على مؤهل أعلى ارتفع مستوى تطبيق للمهارة في إدارة الاختلافات مع جماعات النشاط لتمكنهم من دراسة المهارات أو التدريب عليها.

كذلك أظهرت نتائج البحث وجود عدم وجود علاقة بين سنوات الخبرة للاخصائيين الاجتماعيين وتطبيق المهارة في إدارة الاختلافات مع أعضاء جماعات النشاط المدرسي، وبالتالي هذا مؤشر يمكن الاعتماد عليه في العمل على تنمية الاخصائيين الاجتماعيين قدرات المهارة في إدارة الاختلافات.

ونظراً لأن هذا البحث تم تطبيقه على عينة عمدية من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية بإدارة بني سويف التعليمية فإنه يمكن الاستفادة من نتائجه بالنسبة للاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع جماعات النشاط بالمدارس الإعدادية بمحافظة بني سويف حيث قدم نتائج البحث الحالي مؤشرات لبرنامج تدريبي لتفعيل تطبيق الأخصائيين الاجتماعيين لمهارة إدارة الاختلافات بجماعات النشاط المدرسي ويمكن للدراسات المستقبلية التركيز على تقويم فعالية تطبيق الاخصائى الاجتماعي لمهارات متنوعة تتوافق مع طبيعة التغيرات المتلاحقة.

وواجهت الباحثة صعوبات مرتبطة بقلة عدد الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع جماعات النشاط في مدارس محافظة بني سويف، وتغلبت على هذه الصعوبة بالتركيز على تطبيق عينة عمدية على المدارس الاعدادية المتوفر بها أخصائيين اجتماعيين يعملون مع جماعات النشاط، بالإضافة إلي عدم دراسة الأخصائيين الاجتماعيين لهذه المهارة أثناء الإعداد النظري، وقد تغلبت الباحثة على هذه الصعوبة بتوضيح مفهوم هذه المهارة للأخصائيين أثناء جمع البيانات.

وتوصي الباحثة بأهمية إعداد وتنفيذ برامج تدريبية وورش عمل متخصصة لتنمية معارف وقدرات الاخصائيين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسي في تطبيق مهارة إدارة الاختلافات، وإعداد دليل يوضح طريقة تطبيق المهارة والصعوبات المتوقعة وكيفية معالجتها وذلك بالتعاون بين الخبراء والمتخصصين والباحثين، وإيجاد آلية مناسبة لإدراج مهارة إدارة الإختلافات ضمن خطط التربية الاجتماعية في المدارس، وإعداد دليل عمل للأخصائي الاجتماعي يعتمد على تحديث لمحتوياته وفق متطلبات العصر، واحتياجات الممارسة المهنية الفعلية، واستثمار قدرات المشرفين الأكاديميين للتدريب الميداني ومهاراتهم في تقديم الدعم للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بتطبيق المهارة في إدارة الاختلافات.

حادي عشر: مؤشرات لبرنامج تدريبي حول تنمية معارف وقدرات الأخصائيين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات:

١. أسس بناء البرنامج:

- الدراسات السابقة حول الموضوع وما انتهت إليه من معلومات يستفاد منها في بناء البرنامج.
- القراءات والمعارف النظرية المرتبطة بموضوع المهارة في إدارة الاختلافات.

- النتائج الحالية لهذا البحث والتي تعبر عن فعالية تطبيق الأخصائيين الاجتماعيين للمهارة في إدارة الاختلافات.
- المقابلات شبة المقننة مع السادة المتخصصين في طريقة خدمة الجماعة، وموجهي التربية الاجتماعية بإدارة بني سويف التعليمية.

٢. الحقائق التي بني عليها البرنامج:

الحقيقة الأولى: المهارة في إدارة الاختلافات ضرورة لا غنى عنها لأي ممارس لطريقة خدمة الجماعة فهي تحقق أكثر من هدف يساعد على فاعلية الممارسة المهنية.

الحقيقة الثانية: إدارة الاختلافات يعنى إنهاء العنف وهو جزء لا يتجزأ من التفاعل الإيجابي، إذ يعتبر البديل الأمثل للعنف والعدوان.

الحقيقة الثالثة: إدارة الاختلافات كمهارة تمارس في كل مراحل العمل المهني بدءاً من تكوين الجماعة إلى إنهاء العمل معها، وهى تطبق في كل العمليات المهنية وتنفذ في كل خطوات تصميم البرامج وتنفيذها.

الحقيقة الرابعة: إدارة الاختلافات كمهارة هي أحدث الاتجاهات العالمية المستخدمة في التعامل مع المشكلات على المستويات الثلاثة الفردية والجماعية والمجتمعية.

جدول رقم (١٤): يوضح برنامج تدريبي مقترح حول تنمية معارف وقدرات الأخصائيين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسي في تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات

محتوى البرنامج التدريبي	الهدف	المستفيدين	القائمين على تنفيذ	الفترة الزمنية	تمويل البرنامج التدريبي
محاضرات حول طبيعة المهارة في إدارة الاختلافات وعناصر بناءها في إطار طريقة خدمة الجماعة، وكيفية اكتسابها، والتكنيكيات التي يمكن تطبيقها عند تطبيقها. ورش عمل حول المواقف التي يجوز تطبيق المهارة فيها. عصف ذهني حول كيف ترتبط هذه المهارة بإحدى النظريات الاجتماعية.	الهدف العام للبرنامج تفعيل تطبيق الاخصائيين الاجتماعيين للمهارة في إدارة الاختلافات في جماعات النشاط المدرسي. الأهداف الفرعية للبرنامج: تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع جماعات النشاط حول كيفية إدارة الاختلافات. تنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين على	الأخصائيون الاجتماعيون الذين يعملون مع جماعات النشاط المدرسي بالمرحلة الإعدادية بإدارة بني سويف التعليمية	أساتذة متخصصون في الخدمة الاجتماعية وطريقة العمل مع الجماعات مهتمين بمهارة إدارة الاختلافات. خبراء من التربية الاجتماعية لديهم تجارب في تطبيق المهارات.	يقترح أن يكون هناك برنامج تدريبي ينفذ خلال أسبوعين بواقع ٥ أيام كل أسبوع بواقع ٥ ساعات في اليوم بإجمالي ٥٠ ساعة خلال أسبوعين.	توجيه التربية الاجتماعية ببني سويف

	تطبيق المهارة. إكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارة في التعامل مع صعوبات تطبيق المهارة في إدارة الاختلافات.				

مراجع البحث

(أ) المراجع العربية:

إبراهيم، أبوالحسن عبد الموجود (٢٠١٨): دليل التدريب المهارة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الطباعة الحرة.
أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩): فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
الإدارة العامة لنظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار (٢٠١٩/٢٠٢٠): اعداد التلاميذ بالمحافظات، وزارة التربية والتعليم، جمهورية مصر العربية.
البعلبكي، منير (١٩٩٥): المورد (إنجليزي- عربي)، بيروت، دار العلم للملايين.
حامد، محمد دسوقي (٢٠٠٢): دراسة تقويمية لمضامين المهارة في التفاوض المستخدمة في ممارسة خدمة الجماعة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
حامد، محمد دسوقي (٢٠١١): قضايا في العمل مع الجماعات، القاهرة، دار إشراق للنشر والتوزيع.
حسن، هنداوي عبد اللاهي (٢٠١٤): استخدام أخصائيو العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي للمهارات المستحدثة في الممارسة المهنية في ضوء تحديات ما بعد ٢٥ يناير و ٣٠ يونيو، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
حسن، هنداوي عبد اللاهي (٢٠١٥): المدخل في العمل مع الجماعات، الأردن، دار المسيرة.
حسن، هنداوي عبد اللاهي (٢٠١٨): الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية المدرسية، الأردن، دار المسيرة.
حسنين، زغلول عباس (٢٠٠٩): تقويم دور جماعات الأسر الطلابية في تنمية المشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي "دراسة ميدانية مقارنة"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
خطاب، عايدة سيد (٢٠١٠): استراتيجيات إدارة الاختلافات الثقافية، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
خليل، هيام شاكر& عبدالحفيظ، حنان عشري (٢٠١٨): مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الأردن، دار المسيرة.
رمضان، جيهان عبدالحميد (٢٠٢٠): فعالية برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٤٩، المجلد١.
سالم، سماح سالم & المقيل، وجدان إبراهيم (٢٠١٨): مهارات الأسرة والطفل وطرق التطبيق، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
سالم، سماح سالم وآخرون (٢٠١٩): أساسيات الممارسة في خدمة الجماعة، القاهرة، مطبعة الطيب.
سالم، سماح سالم (٢٠١٠): فعالية الجماعة كأداة في تدعيم ممارسة المسنين لحقوقهم: دراسة تقويمية مطبقة على مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين بالمملكة الأردنية الهاشمية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوا
سليمان، حسين حسن وآخرون (٢٠٠٥): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
عبد اللطيف، رشاد أحمد& محفوظ، ماجدي عاطف (٢٠١٢): المهارات المهنية الأساسية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، نور الإيمان للطبع والنشر.
ماكلو، ميشيل (٢٠١٥): التسامح "النظرية والبحث والممارسة"،(ترجمة عبير محمد أنور) القاهرة: المركز القومي للتر (العمل الأصلي نشر في عام ٢٠٠١).
محفوظ، ماجدي عاطف (٢٠١٣): النظريات الاساسية والمستحدثة والنماذج المهنية في طريقة العمل مع الجماعات، القاهرة، نور الايمان للطباعة والنشر.

محمد، محمد بسيوني (٢٠١٤): متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي مهارة التفاوض في العمل مع جماعات النشاط المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

منقريوس، نصيف فهمي (٢٠٠٩): النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

(ب) المراجع الأجنبية:

Alazemi, Mohammad& Mohiuddi, A.K.M. (2019): Conflict Management of Construction Projects – A Research, International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT) ISSN: ٢٢٤٩– ٨٩٥٨, Volume-٨, Issue-٦.

Abramson, Neil R. & Moran, Robert T. (2017): Managing Cultural Differences: Global Leadership for the 21st Century, united states, Routledge

Bennett, Janet M. (2015): The SAGE Encyclopedia of Intercultural Competence Conflict Management, SAGE Publications, Inc.

Bourne, Paul Andrew (2015). Strategies in Dealing with Violence in Schools: Perceived Effectiveness of Conflict Management Strategies Used by Education Leaders in Reducing Students' Disagreements, Journal of Psychiatry, University of Technology, Jamaica, West Indies

Black, Jeanette (2018). Conflict Management and Team Building as Competencies for Nurse Managers to Improve Retention, The University of San Francisco, School of Nursing and Health Professions

Crone, James A. (٢٠١١). How Can We Solve Our Social Problems? Preparing to Solve Our Social Problems, Thousand Oaks, Sage Publications, Inc.

Grubaugh, M., & Flynn, L. (2018). Relationships among nurse manager leadership skills ,conflict management, and unit teamwork. Journal of Nursing Administration, 48 (7/8),

Honeycutt, James M. (٢٠٠٨). Engaging Theories in Interpersonal Communication: Multiple Perspectives Imagined Interaction Theory: Mental Representations of Interpersonal Communication, Thousand Oaks, Sage Publications, Inc.

Moran, Robert T. (2011). Managing cultural Differences "leadership skills and strategies for working in a global world, united north American, Elsevier.

Okungu, Phoebe A. (2017). Twenty Characteristics of an Effective Conflict Management Response Team Response Team, volume 2, issue1 multicultural awareness, knowledge, training and skills, article5.

Polk, Denise (2017). Symbolic Interactionism, the Sage Encyclopedia of Communication Research Methods, Thousand Oaks, Sage Publications, Inc.

Surgevil, Olca (2011). Discrimination against people living with HIV/AIDS in the workplace: Turkey context, Equality Diversity and Inclusion: An International Journal Vol. 30 No. 6, 2011

Saundry, Richard (2019): Fairness, justice and capability - repositioning conflict management, Acas Workplace Policy, School Faculty of Social Sciences.