

**المهارات القيادية ودورها في تنمية قدرات مديري
رعاية الشباب الجامعي**

**Leadership skills and their role in developing the capabilities
of university youth welfare managers**

تاريخ التسليم ٢٠٢٠/١٢/٩

تاريخ الفحص ٢٠٢٠/١٢/١٦

تاريخ القبول ٢٠٢٠/١٢/٢١

إعداد

أحمد عبد الشافي سيد سليمان

المهارات القيادية ودورها في تنمية قدرات مديري رعاية الشباب الجامعي

اعداد وتنفيذ

أحمد عبد الشافي سيد سليمان

المخلص :

تكمن أهمية الشباب الجامعي كفئة من قطاع الشباب في الرعاية المتكاملة من الجامعات، حيث يجد فيها الشباب إشباع لمختلف جوانب شخصيته من معارف وخبرات وهويات من خلال المشاركة المتاحة له في النشاط، كما أن الشباب الجامعي بما يملكه من قدرات ومهارات علمية تمكنه من تنمية البلاد وبفضل ما يتميز به الشباب من خصائص جسمية وعقلية ونفسية واجتماعية فيمثلون الوسيلة الرئيسية لعملية التنمية، ونظراً لأهمية فئة الشباب الجامعي فان هناك اتفاقاً بين معظم الاتجاهات المعاصرة في العلوم الاجتماعية والإنسانية حول دراسة أوضاع الشباب واتجاهاتهم ومشكلاتهم، والتعرف على طبيعة دورهم في المجتمع، والعمل على تكوين بناء نظري يتضمن نظريات واتجاهات ومعارف موجهة، لتفعيل مشاركة الشباب في مؤسسات المجتمع وتصميم برامج لتعليمهم كيفية المشاركة وتقديم الخدمات للنهوض بالمجتمع، ويرى الباحث ان الشباب الجامعي وسيلة رئيسية لعملية التنمية، ومن المهم أن يكون الشباب هو محور رئيسي تعتمد عليه التنمية لاستيعاب متطلبات الشباب، وأن الشباب الجامعي درس في جميع المجالات العلمية والعملية مما يكون له اثر في تنمية المجتمع وهو بالطبع قادر على التفاعل مع المجتمع والتأثير فيه.

الكلمات المفتاحية : (المهارات القيادية، الشباب الجامعي، تنمية القدرات، رعاية الشباب)

Abstract

Abstract: The importance of university youth as a category of the youth sector lies in the integrated care of universities, where young people find fulfillment of various aspects of their personality in terms of knowledge, experiences and hobbies through the participation available to them in the activity, and university youth with their scientific capabilities and skills enable them to develop the country Thanks to the physical, mental, psychological and social characteristics of young people, they represent the main means of the development process, and given the importance of the university youth group, there is agreement between most contemporary trends in the social and human sciences about studying the conditions of young people, their trends and problems, and knowing the nature of their role in society, and working to form A theoretical building that includes theories, trends and targeted knowledge, to activate youth participation in community institutions and design programs to teach them how to participate and provide services for the advancement of society. University youth studied in all scientific and practical fields, which would have an impact on the development of society and it is of course capable of interaction With society and influence it.

key words : (leadership skills, university youth, capacity development, youth care)

أولاً: مشكلة البحث وأهميته:

تتبع أهمية البحث من أهمية النسق المجتمعي الذي يتناوله البحث، وهو نسق الشباب الجامعي كأحد فئات المجتمع، ولأننا من الدول التي تسهى الأنا للدخول في مصاف الدول المتقدمة، والسعي في تثبيت إركان الدولة على النظم الحديثة من خلال عملية التنمية المستمرة، والتي لن تتم إلا من خلال الشباب الواعدين المعد نفسياً ودينياً وفكرياً بشكل سليم في مراحل التعليم المختلفة وأخرها التعليم الجامعي، ويقع دور تنمية المهارات المتعددة لدى الشباب في المرحلة الجامعية على عاتق مديري الرعاية للشباب الجامعي، وبالتالي يجب أن يكون مديري الرعاية على قدر من المهارات والوعي الذي يجعلهم قادرين على التعامل مع الشباب وتنمية اتجاهاتهم، وسوف نتناول في هذا البحث دور المهارات القيادية في تنمية قدرات مديري رعاية الشباب الجامعي

ثانياً: أهمية الشباب الجامعي في المجتمع:

تتمثل أهمية الشباب الجامعي كقوة من قطاع الشباب في الرعاية المتكاملة من الجامعات، حيث يجد فيها الشباب إشباعاً لمختلف جوانب شخصيته من معارف وخبرات وهوايات من خلال المشاركة المتاحة له في النشاط، كما أن الشباب الجامعي بما يملكه من قدرات ومهارات علمية تمكنه من تنمية البلاد. (seltger, 1983)

وبفضل ما يتميز به الشباب من خصائص جسمية وعقلية ونفسية واجتماعية فيمثلون الوسيلة الرئيسية لعملية التنمية، ونظراً لأهمية فئة الشباب الجامعي فإن هناك اتفاقاً بين معظم الاتجاهات المعاصرة في العلوم الاجتماعية والإنسانية حول دراسة أوضاع الشباب واتجاهاتهم ومشكلاتهم، والتعرف على طبيعة دورهم في المجتمع، والعمل على تكوين بناء نظري يتضمن نظريات واتجاهات ومعارف موجهة، لتفعيل مشاركة الشباب في مؤسسات المجتمع وتصميم برامج

لتعليمهم كيفية المشاركة وتقديم الخدمات للنهوض بالمجتمع. (السنهوري، أحمد بدر، ١٩٩٤)

ويرى الباحث أن الشباب الجامعي وسيلة رئيسية لعملية التنمية، ومن المهم أن يكون الشباب هو محور رئيسي تعتمد عليه التنمية لاستيعاب متطلبات الشباب. وأن الشباب الجامعي درس في جميع المجالات العلمية والعملية مما يكون له أثر في تنمية المجتمع وهو بالطبع قادر على التفاعل مع المجتمع والتأثير فيه

وتكمن أهمية الشباب الجامعي في المجتمع في الآتي:
(Davis, Martin, 2000)

- ١- أن الشباب الجامعي هو القوة البشرية المؤثرة في المجتمع وهي طاقة العمل الضخمة وهو الفئة المنتجة في المجتمع.
- ٢- أن الشباب الجامعي هو القوة التي تسعى إلى التغيير الدائم والمستمر.
- ٣- أن الشباب الجامعي لة عقلية من انشط العقول في جميع المجالات وميادين الفكر والفنون والآداب .
- ٤- أن الشباب الجامعي هو القادرة على التكيف مع ظروف وأوضاع المجتمع والتفاعل مع الآخرين وتكوين العلاقات الاجتماعية المتنوعة والانتماء والمشاركة الفعالة في تنمية المجتمع.

ثالثاً: حاجات الشباب الجامعي:

تختلف حاجات الشباب باختلاف المرحلة التي يمر بها وكذلك باختلاف مكونات البيئة التي يعيشون فيها، ويعتبر إشباع حاجات الشباب هدف ووسيلة في ذات الوقت حيث أن الشباب لا يستطيعون الحياة دون إشباع لهذه الحاجات، كما أن هذا الإشباع يستخدمه المجتمع كوسيلة في تحقيق التنشئة الاجتماعية السوية والمواطنة الصالحة. (غباري، محمد سلامة، ١٩٩٤)

والشباب يحتاج إلى بعض الاحتياجات وتمثل هذه الاحتياجات في النقاط التالية. (الصدقي، سلوى، ٢٠٠٢)

- ١- إتاحة الفرص المختلفة للنجاح سواء كانت الفرص خاصة بالعمل أو الأنشطة.
- ٢- إشباع الحاجات الأساسية والتي تتمثل في الاحتياجات والتي تتأثر بعدد من العوامل مثل دخل الأسرة.
- ٣- يحتاج الشباب للتخلص من التوترات الانفعالية وتوفير أنشطة للتخلص منها .

٤- يحتاج الشباب إلى الشعور بالانتماء إلى جماعة حيث أنها تتأثر بمهاراته الاجتماعية ومكانته.

٥- الاحتياج إلى الشعور بالقيمة، حيث يتوقف ذلك على نشر الديمقراطية في كافة المستويات، والتي تعطي للشباب الفرص في المشاركة وأهمية إشعار هذه الفئة بأهميتها وقدرتها على العمل والنجاح.

٦- الاحتياج إلى شعوره بالدور الإيجابي في المجتمع والقدرة على تغيير المجتمع في جميع المجالات.

ويرى الباحث أن هناك مجموعة أخرى من حاجات الشباب الجامعي منها:

- ١- الحاجة إلى القبول والتقدير.
- ٢- الحاجة إلى تأكيد الذات.
- ٣- الحاجة إلى التمكين والسيطرة.
- ٤- الحاجة إلى الحب والانتماء.

رابعاً: مشكلات الشباب الجامعي:

إن الشباب الجامعي من أهم فئات المجتمع حيث إن نهضة المجتمع تتوقف على الشباب وإشباع حاجاتهم ونتيجة لعدم إشباع حاجات الشباب يتعرض إلى العديد من المشكلات الصحية والاجتماعية والنفسية والأخلاقية والثقافية، فهناك العديد من المشكلات التي تواجه الشباب سواء خلال مراحل التعليم أو عقب مراحل التعليم كما أن هناك مشكلات تؤدي إلى

مشكلات أخرى ينتج عنها سلبيات مركبة حيث لها من الأهمية بضرورة العمل على إيجاد الحلول لها من خلال التدخل المهني وتضافر الجهود. (kim, Flores,2008)

أنه من المسلم به لا يخلو مجتمع من المجتمعات من المشكلات التي تواجهه وتواجهه مختلف المراحل العمرية ومنها مرحلة الشباب، وتصنف المشكلات تبعاً للحاجات الأساسية للشباب، ويمكن تحديد المشكلات التي تواجه الشباب بصفه عامة والشباب الجامعي بصفة خاصة في المشكلات الاقتصادية، المشكلات الأسرية، المشكلات النفسية، المشكلات الاجتماعية، المشكلات السياسية، المشكلات الدينية والخلقية، مشكلات المستقبل الوظيفي، مشكلات عدم استغلال وقت الفراغ، مشكلات الفراغ الفكري. (أبو المعاطي، ماهر، ٢٠٠٨)

وهناك وجهه نظر أخرى ترى أن الشباب يعانون من مشكلات متعددة منها ضعف مستوى الإنتاجية والعطاء، وضعف الثقافة العامة، السلبية واللامبالاة في التصدي للمشاكل الحيوية، ضعف الشعور بالانتماء الوطني، الميل الدائم للهجرة إلى الخارج، الحيرة في اختيار المستقبل الوظيفي، عدم توافر الحسنة إلى يمكن الاقتداء بها، ضعف الوازع الديني، الاغتراب، غيبة الممارسة الديمقراطية. (السنهوري، أحمد بدر، ١٩٩٤)

ومن وجهة نظر الباحث أن هناك مجموعة أخرى من مشكلات الشباب الجامعي مثل ضعف الثقافة العامة في المجتمع، وضعف الشعور بالانتماء، السلبية واللامبالاة في التصدي للمشاكل، عدم توافر القدوة الحسنة إلى يمكن الاقتداء بها، وضعف الوازع الديني، وغياب الممارسة والديمقراطية.

خامساً: دور الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية

الشباب وحل مشكلات الشباب الجامعي:

ويرتكز دور الخدمة الاجتماعية في عملها في مجال رعاية الشباب في الآتي:

أ- الدور الوقائي للخدمة الاجتماعية و يتمثل
في: (حبيب، جمال شحاتة، ٢٠١١)

١- مساعدة الشباب ان يتعلموا الكثير عن
أجسامهم و مشكلات النمو الجسمي و كيفية
علاجها و توفير الرعاية الصحية و
تشجيعهم على الفحص الطبي و النفسي .

٢- توجيه الشباب توجيهها سليما و اتباع الطرق
التربوية الصحيحة في التنشئة الاجتماعية و
توجيه الآباء و تعريفهم بمشاكل أبنائهم .

٣- المساعدة في عملية التنشئة الاجتماعية و
تهيئة الفرص للمناقشات حول مشكلات
الشباب .

٤- الاهتمام بالتربية الدينية للشباب و توجيههم
إلى ممارسة الشعائر الدينية و تعلم القواعد
الأخلاقية .

٥- مساعدة الشباب في التوجيه المهني و
الإعداد للمهنة و ادراك فرص العمل المتاحة
في المجتمع .

٦- المساعدة في تنظيم و إدارة المعسكرات
والمسابقات المختلفة و إتاحة الفرصة
للتنافس البناء بينهم .

ب- الدور العلاجي للخدمة الاجتماعية :

يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بالعمل على مساعدة
الشباب على حل مشكلاتهم التي تواجههم في مواقعهم
المختلفة مثل: (Walker, Steven, 2011)

١- المساهمة في علاج المشكلة العامة التي
يعانى منها الشباب بعد اكتشافها و معرفة
أسبابها و العمل على إزالة هذه المشكلة أو
التخفيف منها .

٢- الاستعانة بالمهنيين الآخرين لعلاج مشكلات
الشباب .

٣- المساعدة في علاج مخاوف الشباب و بعض
الاضطرابات النفسية التي يعانى منها .

٤- التخفيف من حدة القلق الناشئ عن الضغوط
الاجتماعية و الاقتصادية التي تواجه
الشباب .

ت- الدور التنموي: (Beker, Jerome, 2013)

١- تنمية الروح الاجتماعية لدى الشباب مما يؤدي
إلى إدراك مشكلات المجتمع و تقوية روح المسؤولية
تجاه الوطن .

٢- مساعدة الشباب على التكيف مع النظم الاجتماعية
القائمة في مجتمعة و في نفس الوقت محاولة تغيير
نظم المجتمع في مناطق خللها .

٣- تفهم الجماعات الشبابية و تحديد احتياجاتها و
أهدافها .

٤- إدراك الخدمة الاجتماعية أن الشباب الجامعي
جزء من تكوين المجتمع و هو يتأثر به و يؤثر فيه .

٦- ممارسة و استخدام الأسلوب الديمقراطي ،
فالخدمة الاجتماعية تؤمن بان الديمقراطية لا تتوفر
عن طريق التعليم فحسب بل إنها أسلوب يجب أن
يمارسه الأفراد و الجماعات و المجتمعات .

ويرى الباحث أن دور الأخصائي الاجتماعي في رعاية
الشباب يتلخص في:

١- تعليم الشباب الجامعي كيفية إجراء الحوار
والاتصال مع الغير من خلال شبكات التواصل
الاجتماعي .

٢- مساعدة الطلاب علي إدراك عناصر الغزو
الثقافي بالعولمة الثقافي .

٣- تأكيد المواطنة التي تحاول العولمة إلغائها
و استبدالها بقيمة الثقافة الواحدة في العالم
بغض النظر عن تعدد الثقافات و اختلاف
الأديان و القيم الاجتماعية و فردية كل مجتمع .

٤- إتاحة الفرصة للشباب للمشاركة في
المؤتمرات و الندوات و مراكز إعداد القادة .

٥- إعطاء الفرصة للشباب للمشاركة في
المعسكرات التثقيفية وذلك لتبادل الخبرات
و تكوين الرأي .

- ٢- لأنها وسيلة لتحقيق السياسات والأهداف التي حددتها الجماعة.
- ٣- وسيلة لتدعيم القوى الإيجابية في الأعضاء والجماعة والمؤسسة وتقليص الجوانب السلبية.
- ٤- السيطرة على المواقف السلبية للأعضاء والمشكلات المختلفة التي تواجه الجماعة وحلها، وحسم الخلافات التي توجد بين الأعضاء أو بين الجماعة والجماعات الأخرى.
- ٥- تنمية وتدريب الأعضاء على القيادة والتبعية واحترام القادة ومواكبة التغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة الجماعة والمؤسسة.

سابعاً: خصائص المهارات القيادية:

تعتبر المهارات القيادية احد اهم المهارات المهنية التي من الضروري ان يكتسبها الأخصائي الاجتماعي خلال عمله مع جماعات الشباب الجامعي وتعددت الآراء حول خصائص المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات وسوف يتم عرض عدد من وجهات النظر على النحو التالي.

ان المهارات القيادية لها خصائص تميزها وهي:
(Trevithick, Pamela, 2005)

- ١- أنها تتضمن نشاط مرتب ومنظم في العلاقة بين الهدف والموقف.
- ٢- المهارات يتم تعلمها بصورة تدريجية من خلال خبرات متراكمة أو مكررة.
- ٣- المهارات تتضمن أفعال ترتب ترتيب منظم ومخطط.

بينما يرى إبراهيم بيومي خصائص المهارة القيادية في: (مرعي، إبراهيم بيومي، ١٩٩٩)

- ١- صفة تجمع بين القدرة الخاصة الوراثية (الميل المهني) والتدريب المقنن.
- ٢- حصيلة طاقة وراثية وأخرى مكتسبة.
- ٣- تجمع بين العقل والعاطفة (الميل) والممارسة (الأداء).

- ٦- توجيه الشباب الذين يتعاملون مع شبكة الأنترنت بهدف توعيتهم عن خطورة المواقع الإباحية .
- ٧- ترسيخ القيم الدينية والاجتماعية لدى الشباب.
- ٨- تأكيد قيمة القدوة الحسنة واكتساب السلوك الجيد بالملاحظة والتدريب والممارسة الفعلية.

سادساً: أهمية المهارات القيادية:

- أ- أهمية المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات: (أحمد، محمد شمس الدين، ٢٠٠١)
- ١- تعتبر المهارات المرتبطة بالممارسة المهنية في طريقة العمل مع الجماعات أحد الأسس التي تقوم عليها خدمة الجماعة كأحد طرق الخدمة الاجتماعية في عملها مع الجماعات.
- ٢- تقوم على مهارات الممارسة عملية المساعدة التي يقدمها الأخصائي للجماعة وللأعضاء داخل اجتماعات الجماعة وخارجها.
- ٣- تعتبر مهارات الممارسة المهنية الركيزة الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية التي تعتمد على تأثير فرد واحد وهو الأخصائي في عميل وهو عضو أو جماعة تأثيراً هادفاً، ولكي تنمو هذه المهارة لابد من توافر الاستعداد والتعليم والتدريب .
- ٤- تعد المهارات ركيزة من ركائز ميثاق شرف الممارسة للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تقوية الممارسة.

ب- أهمية المهارات القيادية كمهارة في طريقة خدمة الجماعة. (Clark,)

(Carolyn Chambers, 2008)

- ١- لأنها حلقة الوصل بين قائد الجماعة والأعضاء والأخصائي والعاملين في المؤسسة لتحقيق الأهداف.

٤- المهارة صفة ديناميكية متطورة إلى الأمام دائماً وغير قابلة للتراجع.

٥- يمكن إخضاعها للقياس الكمي والكيفي.

٦- تتأثر سلباً بالعوامل الاجتماعية والنفسية.

٧- هي صفة ترتبط بالكيف وليس بالكم.

٨- المهارة سبيل إلى الخلق والإبداع.

٩- تتحدد في مرحلة الشباب المبكر (عند ظهور الميل المهني).

١٠- كفاءتها رهن بالتدريب الكفء المستمر والمتكامل.

كما يوجد بعض الخصائص التي تتسم بها المهارات القيادية ومنها: (Elsbernd, Many, 2016)

١- يمكن اكتسابها من خلال التعلم .

٢- تقاس من خلال الأداء (التميز، الجودة، السرعة) .

٣- ترتبط بالمعارف والقدرات .

٤- يحتاج اكتسابها ونموها إلى استعداد شخصي وقدرات عقلية وجسمية وسلامة الحواس .

٥- تحتاج كل مهارة إلى اكتساب معارف محددة ترتبط بهذه المهارات وتؤدي إليها بشكل أو آخر .

ثامناً: شروط اكتساب وتنمية المهارات القيادية:

هناك العديد من الشروط الواجب توافرها في القائد الناجح لكي يكون لديه قابلية لاكتساب المهارات القيادية وتتعدد جهات النظر حول شروط اكتساب وتنمية المهارات وسوف نتناولها على النحو التالي

• شروط اكتساب وتنمية المهارات:

(Corcoran, Jacqueline, 2005)

١- توافر رغبة واستعداد المتدرب في اكتساب وتنمية المهارات محددة.

٢- السلامة الجسدية والنضج العصبي لدى المتدربين .

٣- أن تكون نقطة البداية من حيث مستوى المهارة لدى المتدرب لتنميتها والارتقاء بها إلى مستويات أرقى.

٤- مشاركة القائد لأعضاء الجماعة في صنع القرارات .

٥- أن يمتلك المتدرب العديد من المهارات التي تساعد في قيادة الجماعة .

٦- تركيز الاهتمام على دقة العملية أكثر من التركيز على سرية الأداء لان السرعة في الأداء .

٧- تكتسب تدريجياً للمتعلم من التكرار .

• وهناك وجهة نظر أخرى في أن شروط اكتساب وتنمية مهارة معينة يتطلب ما يلي:

(سرحان، الدمرداش عبد الحميد، ١٩٨٧)

(١) الممارسة والتكرار: فالممارسة لازمة لاكتساب المهارة وينبغي أن تتم بصورة طبيعية وفي مواقف عملية.

(٢) الفهم وإدراك العلاقات والنتائج: فبدون الفهم تعتبر المهارة آلية لا تعين صاحبها على مواجهة المواقف الجديدة وحسن التصرف فيها.

(٣) التوجيه: بما يعين على اكتساب المهارة وتوجيه المتعلمين إلى أخطائهم ونواحي قوتهم وضعفهم وتعريفهم بأفضل الأساليب للعمل والأداء.

(٤) القدوة الحسنة: مما يعين على اكتساب المهارة ان يشاهد من يمارسون المهارات أثناء أدائهم، ويمكن ان تلعب الصور والأفلام وزيارة أماكن العمل والأداء دوراً في تعليم المهارة واكتسابها.

(٥) التشجيع: فالتشجيع والنجاح يؤديان إلى تعزيز التعلم وإلى تقدم ملموس في اكتساب المهارة .

- ويتفق العلماء على ان شروط اكتساب وتنمية مهارة معينة يتطلب ما يلي: (محمد، على الدين سيد، ٢٠٠٦)
- ١- توفر قدرات وراثية خاصة بكل مهارة على حده
- ٢- اكتشاف عمدي لهذه القدرات فترة ظهور الميل المهني في الفرد .
- ٣- إتاحة فرصة مناسبة لنقل القدرة وتوجيهها من خلال : تعليم نظري تعليم مهني.
- ٤- توفر فرص تدريب عملي هادف لمهنة تعتمد على توافر هذه القدرة في مجال العمل.
- ٥- اختيار مهني متخصص لأفضل تخصص بمعنى الشخص المناسب في المكان المناسب.
- ٦- الممارسة تحت الأشراف لفترات مقننة.
- ٧- المتابعة بالتدعيم المناسب ثواباً أو عقاباً.
- ٨- الاستمرارية والمداومة والتحسين والتمرس .

تاسعاً: مراحل إكساب المهارات القيادية والخطوات الإجرائية لها:

- هناك مجموعة من المراحل التي يمر بها الأخصائي الاجتماعي خلال تدريبه على المهارات القيادية وهي المراحل العملية لا كساب المهارة وهي كما يلي: (عبد اللطيف، رشاد أحمد، ٢٠٠٢)
- (١) مرحلة التعرف و الإدراك:
وفي هذه المرحلة يتعرف الطالب على المهارة وتكون معرفة نظرية بأبعاد المهارة ومفهومها، ويطبق ذلك بالتعرف على المهارة من خلال القراءة عنها في دليل التدريب العملي وكذلك والمناقشة المنتظمة لموضوع المهارة وإذا استوعب الطالب ذلك تحول من التعرف على المهارة إلى إدراكها والإحاطة بها.
- (٢) مرحلة التدريب على المهارة:

يجب مراعاة أسس ومبادئ التعليم في هذه الخطوة، وفي تدريب الصف الثاني أو الثالث تتم ممارسة المهارة عدة مرات بتكرار، حيث تتعدد المواقف المختلفة في ممارسة المهارة من خلال تعدد الأدوار فمثلاً حفلة السمر يشارك العضو أكثر من مرة في السمر سواء في تنفيذ السمر أو ملاحظة السمر أو تقويم السمر، سواء سمر المجموعة أو سمر الرحلة أو سمر المعسكر فهناك تعدد وتكرار في المواقف.

(٣) مرحله التثبيت:

فمن خلال تعدد الممارسات في الخطوة السابقة تثبت المهارة لدى الطالب وتصبح جزء من كيانه المهني، ومن خلال تثبيت المهارة يكتسب الطالب شروط المهارة وهي الإتقان والسرعة والدقة ومن خلال التثبيت يكتسب الطالب السلوك الصحيح حتى تختفي الاستجابات الخاطئة ويصبح السلوك إيجابياً باستمرار.

(٤) مرحلة الممارسة شبه المستقلة:

وفي هذه المرحلة تبدأ الممارسة شبه المستقلة للمهارة أي تحت إشراف علمي وتوجيه بدون استقلال وهذا يتم خلال التدريب قبل النهائي.

(٥) مرحلة الاستقلال في ممارسة المهارة:

وفيها يصبح الطالب قادر على ممارسة المهارة بسرعة وبإتقان وباستقلالية، وذلك يتم بعد التخرج.

عاشراً: الخطوات الإجرائية لتنمية المهارة

القيادة:

توجد مجموعة من الخطوات العملية التي يجب إتباعها حتى يمكن تنمية مهارة القيادة، وهي كما يلي: (عبد ابراهيم، نبيل أحمد، ٢٠٠٢)

أ- تحديد الجوانب المعرفية المرتبطة بمهارة

القيادة:

وفيها يتم تحديد الجوانب المعرفية المرتبطة بمهارة القيادة وهي: مفهوم القيادة وصفات القائد الناجح، أهمية القيادة، نظريات القيادة، متطلبات القيادة، أنماط القيادة، مهارات القيادة وواجبات القيادة.

حادي عشر: أنواع المهارات القيادية (وتتضمن

هذه الدراسة المهارات القيادية الآتية) :-

أولاً : مهارة الاتصال .

ثانياً : مهارة الإدارة .

ثالثاً: مهارة التفاوض.

رابعاً : مهارة اتخاذ القرار.

خامساً: مهارة حل المشكلة

وسوف يتم تناولهم جميعاً بالشرح والتفصيل

أولاً : مهارة الاتصال .

الاتصال ظاهرة إنسانية اجتماعية ليست قاصرة على

مجتمع أو عصر دون الآخر. حيث أن معظم أنشطة

الإنسان الشخصية والاجتماعية والاقتصادية

والسياسية تعتمد على ما يتمتع به من قدرات اتصالية

بالآخرين ، وهذه الظاهرة موجودة منذ بداية الخلق ،

ولكن نظراً لما يتمتع به المجتمع المعاصر من أدوات

تقنيه وتكنولوجية هائلة فقد اطلق الكثير على هذا

العصر تحديداً عصر الإنسان الاتصالي ، فلم يعد

الاتصال مظهراً من مظاهر الترف ولكنه حاجة ملحة

فرضها المتغيرات المتلاحقة في المجتمعات ، حيث

اصبح لا غنى عنه باعتباره وسيلة الآخرين في نقل

خبراتهم وأفكارهم . (أبو النصر، مدحت محمد،

٢٠١٢)

ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يستخدم مهارة

الاتصال من خلال اتصاله بالمسؤولين وكذلك بالقيادات

حيث يتوقف نجاح الأخصائي في عمله على مدي

تكوين العلاقات الناجحة مع المجتمع الذي يعمل من

خلاله ومن ثم يسهم في تحسين الخدمات المقدمة

للعلماء. (عبد اللطيف، رشاد أحمد، ٢٠٠٣)

كما ان الاتصال يعتبر عملية أرسال واستقبال

للمعلومات والأفكار والآراء (رسالة) بين طرفين (

مرسل ومستقبل) وهذا يشير إلى التفاعل والمشاركة

بينهما حول معلومة أو فكرة أو رأي أو اتجاه أو

أسلوب أو خبرة معينة وذلك باستخدام وسيلة أو أكثر

من وسائل الاتصال المناسبة مثل (المناقشة ،

ب- التدريب على الجوانب العملية المرتبطة

بمهارة القيادة:

وتتحدد الجوانب العملية لمهارة القيادة في الجوانب

الآتية:

١- تدريب الأعضاء على اتخاذ القرارات في

المواقف المختلفة.

٢- تدريب الأعضاء على القيادة ومواجهة

المشكلات.

٣- تدريب الأعضاء على أساليب القيادة وكيفية

الإدارة.

٤- تدريب الأعضاء على استغلال الموارد

والإمكانيات البيئية المتاحة.

٥- تدريب الأعضاء على تحمل المسؤولية

والتخطيط للمهام وكيفية إنجازها.

ت- تحديد وسائل التدريب المناسبة للتدريب

العملي على القيادة.

إن تحديد وسائل التدريب من الأمور الهامة

والضرورية لتحقيق الأهداف العملية لتنمية مهارة

القيادة ومنها:

١- المحاضرات :ويعقبها المناقشات الجماعية

وذلك لإكساب الأعضاء بعض الجوانب

المعرفية عن مهارة القيادة.

٢- الاجتماعات : ويعقبها أيضاً مناقشات

جماعية لإكساب الأعضاء بعض الجوانب

المعرفية عن مهارة القيادة.

٣- الندوة : ويتم من خلالها ممارسة الأعضاء

لمهارة القيادة من خلال تحمل المسؤولية في

إعداد وتنفيذ الندوة.

٤- المعسكرات : وذلك لتدريب الأعضاء على

أساليب القيادة والقيادة الموقفية وعملية

اتخاذ القرار والتخطيط للمهام وكيفية

إنجازها من خلال الإعداد والتنفيذ والتقييم

للمعسكر.

الاحترام والتقدير والسرور والمحبة على جو الاتصال .

٧- محسوسة او ملموسة : يجب ان تكون كلمات الرسالة الاتصالية محسوسة لان الكلمات المحسوسة اكثر تحديدا للمعنى من الكلمات لكونها تشير إلى الإنسانية .

ب- شروط فاعلية الاتصال : (خاطر، أحمد مصطفى، ١٩٩٤)

١- المعرفة التامة بالمعلومات والبيانات المطلوب إيصالها للغير .

٢- أن قبول أي رسالة يتأثر بمدى الثقة في مصدرها وبدون توافر هذه الثقة فلن تحقق الرسالة أهدافها.

٣- يجب أن تكون لغة الرسالة مفهومه بالنسبة للشخص الموجه إليه.

٤- يجب أن تتضمن الرسالة معلومات محددة، فتساؤلات العاملين لا يمكن الإجابة عليها بعبارات عامة.

٥- يحسن أن تعالج الرسالة موضوعا محددا وهذا من شأنه أن يساعد في فهم الرسالة بدقة.

٦- اختيار الوقت المناسب لتوصيل الرسالة من حيث استعداد المستقبل والمرسل وتوفير الوقت الكافي لها

٧- الصدق في محتوى وأسلوب الرسالة مما يجعل المستقبل على استعداد لتلقيها والتأثر بها.

٨- يمكن زيادة فاعلية عملية الاتصال عن طريق الرسائل المعاونة سواء بصرية او سمعية او النماذج التوضيحية او من خلال الأمثلة التي تتمشى مع خبرة المستقبل للرسالة .

٩- يجب على المرسل ان يتابع رد الفعل او الفعل المنعكس ليتأكد من وصول الرسالة.

١٠- واستيعابه لما جاء بها أو إرسال رسائل جديدة مكتملة او متممه لها لكي تصل على الوجه الأمثل.

المحاضرة ، المقابلة ، الاجتماع ، الاتصال الهاتفي) .
(Williams, Diana,1997)

أ- خصائص الاتصال الناجح :

الرسالة الاتصالية هي قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل ، فلا يمكن ان تتم عملية الاتصال بدونها ، ولا بد من توفي بعض الخصائص في الرسالة الاتصالية حتى تكون ناجحة وهى : (Ashman, Karen K. Kirs,2010)

١- صريحة غير متحيزة : بمعنى أنها لا لبس فيها ويجب ان تقول الحقيقة حتى تنفذ إلى القلب والعقل ، وتؤدي إلى تغير في معلومات واتجاهات المستقبل .

٢- صحيحة ومضبوطة : بمعنى سلامة لغة الرسالة الاتصالية وخلوها من الأخطاء النحوية أو الإملائية واختيار الكلمات الصحيحة ووضعها في جمل صحيحة وفقرات معبرة ، فاللغة السليمة يبين مدى حرص المرسل على اتصال رسالته للمستقبل على اكمل وجه .

٣- واضحة : يجب أن يكون معنى الرسالة الاتصالية واضحا بحيث لا يكون هناك أو في إمكانية لسوء الفهم وهذا يتطلب فحص كل كلمة وجملته وعبارته من عبارات الرسالة الاتصالية حتى تكون مفهومه لدى المستقبل .

٤- تامة او كاملة : يجب أن تعطى الرسالة الاتصالية معنى كاملا عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وخبرة تجيب عن جميع أسئلته وتوضح الهدف من الاتصال وهذا يتطلب من المرسل ان يحلل كل جمهوره ويعرفهم حق المعرفة .

٥- موجزة او مختصرة : على المرسل ان يوجز ويكون الإيجاز بحذف المعلومات التي تسهم في تحقيق هدف الاتصال .

٦- لطيفة او طيبة : يجب على المرسل ان يستخدم الكلمات الطيبة واللطيفة التي تصنف جوا من

ت- وظائف الاتصال: (Chan, Janis)

(Fisher,2002)

- ١- العمل على تهيئة مناخ أفضل للمنظمات العامة في المجال التنموي من خلال توفير رؤية واضحة للقضايا المجتمعية لدى هذه المؤسسات .
- ٢- التنسيق بين الفاعلين في المجتمع سواء كانوا أفراداً أو جماعات أو مؤسسات ذات اهدف مشتركة.
- ٣- تطوير وبناء العلاقات بين أجهزة المجتمع المدني بهدف تعبئة الطاقات والإمكانات لتحقيق الأهداف.

ثانياً: مهارة الإدارة.

والأخصائي الاجتماعي الناجح هو الذي يمارس دوره الإداري بفاعلية عن طريق توفير قدر ملائم من التخطيط الإداري داخل المؤسسة التي يعمل في إطارها وخارج المؤسسة مع مؤسسات المجتمع التي يتعامل معها روح القيادات سواء كانت شعبية أو مهنية . ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يستخدم مهارة الإدارة من خلال تقليل القنوات الإدارية والقيام بالدور الإداري المباشر مع المسؤولين وكذلك مع القيادات ومتخذي القرار حيث يتوقف نجاح الأخصائي في عمله على مدي تكوين العلاقات الناجحة مع المجتمع الذي يعمل من خلاله ومن ثم يساهم في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء. (Gummer, Burton,1995)

إن الإدارة عبارة عن العضو المسؤول عن تحقيق نتائج المؤسسة مثل القلب هو المسئول عن الجسم عن أمداد الجسم بالدم لبقائه على قيد الحياة.

(الهوري، سيد، ١٩٩٦)

أ- أهمية مهارة الإدارة: (محمد،

إبراهيم عبد الهادي، ٢٠٠٠)

- ١- كبر حجم المنظمات وزيادة الحاجة إلى التخصصات المختلفة الأمر الذي يظهر أهمية جود انفصال بين المنظمات وملاكها الأمر

الذي يظهر أهمية الرقابة والتنظيم لضمان مصالح الأطراف المختلفة .

- ٢- المنافسة الشديدة في الأسواق الأمر الذي يتطلب التجديد والابتكار في طرق الإنتاج وفي أدواته لتحقيق الموقودات الاقتصادية .
- ٣- مواجهة الاحتياجات المتجددة وندرة الموارد.
- ٤- الندرة المتزايدة في الموارد المادية والبشرية الأمر الذي يتطلب الترشيد والاقتصاد والبحث عن وسائل وطرق تحقيق الفاعلية .
- ٥- القوة المتزايدة للتجمعات التي تدافع عن المستهلكين ومصالحهم الأمر الذي يظهر أهمية وضع السياسات الخاصة بتحسين الجودة والأسعار .

٦- الإدارة وسيلة للموائمة بين الموارد والاحتياجات أي تحقق لسكان المجتمع اكبر فترة ممكنة من إشباع احتياجاتهم في ظل الموارد المتاحة لدى هذا المجتمع .

٧- توجه العاملون بأساليب رشيدة تمكنها من تحقيق هدفها الاجتماعي و الاقتصادي.

ب- أنواع مهارات الإدارة : (أبو

النصر، مدحت محمد، ٢٠١٢)

- ١- مهارات فكرية : يقصد بها القدرة على التفكير المنطقي المرتب وتصور الأمور ورؤية الأبعاد الكاملة لأى مشكلة ما وتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة ، مهارة التخطيط ، مهارة حل المشكلة ، مهارة الأتفاع ، مهارة التفاوض ، مهارة اتخاذ القرار .

٢- مهارات إنسانية : يقصد بها القدرة على التعامل الفعال الناجح مع الآخرين مع الزملاء ومع المرؤوسين ومع الرؤساء ومع العملاء ، مثل مهارة كسب الآخرين وكسب احترامهم .

٣- مهارات فنية : يقصد بها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بالشكل السليم ومعرفة تسلل

اطراف العملية التفاوضية تجاه انفسهم أو اتجاه الغير .
(عبد لبحمن، حازم، ١٩٩٨)

كما أن التفاوض عبارة عن عملية تتضمن مجموعة من الخطوات الفنية التي تقود إلى تحقيق هدف محدد وهو إنهاء النزاع أو الوصول إلى حلول مناسبة من خلال مشاركة فعالة من الأطراف المتنازعة لإنهاء النزاع الذي حدث بينها، وتتمثل مهارة التفاوض في التحرك خطوة بعد خطوة بين الأطراف المتصلة بالمشكلة والاستمرار في عملية الحوار ومعرفة الآراء السلبية والإيجابية حتى يمكن الوصول إلى الموافقة أو الوصول إلى ما يجب عمله معتبرين أن ذلك لب عملية التفاوض والمدافع كمفاوض يقوم بدور المفاوض لمساعدة غير القادرين على الاتصال بالجهات المسؤولة عن رعايتهم والتفاوض معهم. (الرشدي، أحمد، ٢٠٠٦)

وتمكن مهارة التفاوض الأخصائي الاجتماعي من اكتشاف ومناقشة بعض القضايا التي يصعب تحديدها وبلورتها ، وكذلك التوصل إلى حلول بعض القضايا التي تثار أثناء الحوار ويصعب التنبؤ بها أو تبدو مستحيلة للوهلة الأولى، كما تساعد مهارة التفاوض في توفير الخدمات المختلفة ، كما تعمل على تعبئة الطلاب للتحرك من أجل الدفاع عن حقوق للحصول عليها. (عبد الطيف، رشاد أحمد، ٢٠٠٥)

أ- أهمية مهارة التفاوض:- (الحسن، حسن، ٥١٤١١)

- ١- التفاوض أداة لفض النزاع ولكن استمرارها مرهون باستمرار المصالح المشتركة.
- ٢- التفاوض عملية اجتماعية تتأثر بهيكل العلاقات وتؤثر فيها وتتأثر باتجاهات المفاوضين وتؤثر فيها.
- ٣- التفاوض عملية مستمرة ومتكاملة وليس أنشطة مجزئه يمكن القيام بها بطريقة منفصلة ومن ثم يحتاج إلى إدارة واعية تقوم على الإعداد والتخطيط الجيد والتنظيم والتوجيه والمتابعة والتقييم

هذا العمل وخطواته وإجراءاته اللازمة للقيام بالعمل المطلوب ، مثل مهارة كتابة التقرير ، مهارة العرض والتقديم ، مهارة وضع الميزانية ، مهارة استخدام الحاسب الإلي .

ت- شروط نجاح مهارة الإدارة:-

(Adair, John, 2011)

١- البحث عن الشخص الإداري المناسب من حيث الطاقة الحالية والكامنة والاتجاهات والشخصية.

٢- الاستشارة وإعطاء الفرصة للإداريين ليشاركوا في اتخاذ القرار وما ينبغي مفاوضته .

٣- تحديد النتائج المتوقعة بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء بشكل واضح .

٤- التخطيط والتفكير المستقبلي وعدم الانتظار حتى تقع الأزمات بل التنبؤ بها والتنسيق لتلافيها.

٥- إعطاء وقت كاف للمشورة الإدارية اذا كان الأخصائيين الاجتماعيين حديثي الخبرة .

ثالثاً: مهارة التفاوض:-

التفاوض ليس عملية حسابية ، يمكن الحصول فيها على النتائج وفقاً لخطوات ومعادلات ثابتة ، ولكنه نشاط يخضع للعديد من المؤثرات الخارجية طبقاً لظروف البيئة التي نعيش فيها ويستطع الأخصائي الاجتماعي ان يدعم محاولاته لنجاح عملية التفاوض من خلال اكتساب المعرفة والمهارة في استخدام التي تمكنه من زيادة تأثيره في النشاط التفاوضي . والتفاوض عبارة عن موقف تعبيرى حركى قائم بين طرفين او اكثر حول قضية من القضايا يتم من خلالها عرض وتبادل وتقريب وجهان النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل أو الامتناع عن عمل في اطار علاقة الارتباط بين

٤- عد الاعتراف بقاعدة المباراة ذات
المجموع الصغرى.

٥- فهم كل طرف لحاجة الطرف الاخر.

ث- شروط التفاوض الفعال:- (عفيفي،

صديق محمد، ١٩٩٥)

١- القدرة الذاتية وهو يعكس قدرة
المفاوض وشخصيته وقدرته على فهم
الخصم.

٢- المنفعة فلن تستمر مفاوضات لا يجنى
من وراءها كل طرف منفعة حتى ولو
كانت هذه المنفعة متمثلة في تقليل حجم
الأضرار التي يتعرض لها احد الأطراف.

٣- الالتزام وهو يشير إلى التزام كل طرف
بتحقيق أهداف الجهة التي يمثلها من
جهة والتزامه هو وجهته بتنفيذ ما يتم
التوصل إليه من اتفاقات من جهة
أخرى.

٤- وجود العلاقة المتبادلة وتظهر أهمية
هذه العلاقات في حالة تكرار التعامل بين
الأطراف المتفاوضة ووجود مصالح
مشتركة مستمرة او لاحقة بينهم.

٥- مراكز القوة النسبية وتوظيفها لخدمة
إتمام المفاوضات.

رابعا: مهارة اتخاذ القرار:-

وهي الاختيار الذي يتم عن طريق الأخصائي
الاجتماعي بمشاركة فريق العمل من بين عدد
المقترحات أو الحلول البديلة المتاحة وكثيرا ما يلجا
الأعضاء إلى الاستعانة بالأخصائي ين الاجتماعي ين
في اتخاذ القرار لتيسير أعمالهم الإدارية ومن خلال
التعاون بينهم يستطيعون ان يتخذوا القرار بسرعة اكبر
بقصد توفير الوقت وتبادل الخبرات. (Duke ,

(Annie, 2020)

أ- أهمية مهارة اتخاذ القرار تتمثل في الاتي:-

(Seth, 2019 [Matthas](#).)

٤- يؤدي التفاوض إلى إيجاد الحلول المناسبة
لمختلف المشكلات لان كل من يشارك في
التفاوض لتنفيذ الحلول نظرا لما أبداه من
رأى وشارك في إقراره.

٥- يعتمد على مهارة المتفاوضين في الاتصال
والإنصات واللياقة والقدرة على التعامل مع
الأخرين.

٦- الأثار المترتبة على عملية التفاوض تتجاوز
عادة الوصول إلى الصلح أو إتمام الاتفاق
بين الطرفين حيث أنها عملية مستقبلية في
طبيعتها .

ب- خصائص مهارة التفاوض:-

(عفيفي، صديق محمد، ١٩٩٥)

١- تتجاوز آثار التفاوض في العادة ابعده من
ما يتم من اتفاقات او صفقات حيث تمتد
إلى ما يترام من علاقات , وما ينعكس
عليها من انعكاسات إيجابية أو سلبية .

٢- يتأثر التفاوض باعتبارات عديدة أخرى
مثل توقعات الخصم وتقديرات المفاوض
لسلوك الخصم والعلاقات السابقة و
اللاحقة.

٣- يتأثر الناتج المتوقع من التفاوض أيضا
باعتبارات خارجية عن مائدة
المفاوضات.

٤- يركز المفاوض في كثير من الأحيان
على ما يتحقق في الأجل القصير.

٥- التفاوض علم وفن في نفس الوقت.

ت- شروط مهارة التفاوض :-

(Coulshed,

(Veronica, 2007)

١- توافر السلطة اللازمة لاتخاذ القرار
لفريق التفاوض.

٢- الإعداد الجيد لحظة التفاوض.

٣- دراسة القواعد الحاكمة لمهارة
التفاوض.

- ١- تهتم مهارة اتخاذ القرار بتحديد المشكلة التي تحتاج إلى اتخاذ قرار بشأنها .
 - ٢- تقوم بدراسة وتحليل المشكلة المطلوب اتخاذ قرار بشأنها بحيث يصبح الأعضاء على علم ودراية بالعوامل المؤثرة في هذه المشكلة.
 - ٣- تهدف إلى وضع حل مناسب للمشكلة .
 - ٤- تجعل الحل المتفق عليه موضع التنفيذ بحيث يتحمل كل عضو في الجماعة مسئوليات لتنفيذ القرار المتفق عليه .
 - ٥- مهارة اتخاذ القرار تؤهل إلى المفاضلة بين البدائل واختيار مدى كفاءتها لإجراز الأهداف من خلال المقارنة فيما بينها وفقا لمجموعة من المعايير الموضوعية بحيث يعطى قدرة على التنبؤ .
 - ٦- تؤهل إلى القدرة على المقارنة بين البدائل وعلى التنبؤ بالحلول المؤثرة والفعالة في سد الحاجات.
- ب- مراحل عملية اتخاذ القرار : (المليجي، إبراهيم عبد الهادي، ١٩٩٦)
- لا يوجد اتفاق كامل حول مراحل أو خطوات عملية اتخاذ القرار وهناك ثلاث مراحل تتناول مراحل عملية اتخاذ القرار وهي كالآتي :-
- ١- مرحلة البحث والاستطلاع: وفيها يتم اكتشاف ضرورة الحاجة إلى اتخاذ القرار.
 - ٢- مرحلة التصميم: وفيها يتم البحث عن البدائل المختلفة.
 - ٣- مرحلة الاختيار: وفيها يتم اختيار أفضل البدائل المعروضة وقد ركز على المراحل التي تساعد على الوصول إلى القرار فالقرار الذي لا يأخذ طريقه إلى التنفيذ يصبح لا قيمة له .
- ت- طرق اتخاذ القرار :- (حمودة، مسعد الفاروق، ١٩٧٩)

- ١- طريقة الأجماع: وذلك عن تقديم اقتراح ثم تدور المناقشة على نطاق واسع وبصورة مرنة وذلك لتقويم هذا الاقتراح من باقي الشباب الآخرين إلى أن يتم اتخاذ القرار بموافقة ورضا الجميع.
- ٢- طريقة التصويت: أسلوب شائع بين الجماعات الديمقراطية ويلجأ له حينما يكون هناك اختلاف حول الموضوع أو الحلول المعروضة حيث يتبنى كل مجموعة من الشباب حل معين ويصبح الحل الذي يحظى بأغلبية الأصوات وفي هذه الطريقة يخضع رأي الأقلية لرأي الأغلبية.
- ٣- تفويض السلطة: كثيرا ما يلجأ الشباب إلى تفويض سلطة اتخاذ القرار إلى فرد أو لجنة صغيرة لتيسير أعمالهم وتستطيع هذه اللجنة ان تتخذ القرار بسرعة اكبر بقصد توفير الوقت .
- ٤- تأجيل اتخاذ القرار : وتستخدم عندما تعجز عن الوصول إلى قرار معين بشأن قضية او مسألة معروضة عليها .وأيضا اذا كانت البيانات او المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار بشأن موضوع معين غير متوفرة او غير كافية لذا يجب تأجيل اتخاذ القرار حتى تتوفر البيانات .

خامسا: مهارة حل المشكلة:

يعيش الإنسان في بيئة اجتماعية لبلوغ أهداف يراها ضرورية ، قد تكون أهدافاً خاصة أو أهداف اجتماعية عامة ، وفي سبيل تحقيقه لتلك الأهداف يواجه مشكلات وصعوبات مادية واجتماعية مختلفة مما يضطره إلى بذل الجهد وابتكار طرق جديدة للسلوك يستعين بها على حل لما يواجهه من مشكلات والاشترك في مختلف الأنشطة للتأثير على تلك المشكلات ، وبالتالي فان حل المشكلة هي عملية التغلب على الصعوبات التي تقابلها في الوصول إلى

هدف ما ، وهي تعمل على إنهاء حالة التوتر واستعادة الكائن الحي لحالة من الاتزان الداخلي ، عن طريق التكيف للظروف أو تخفيف العقبات ، فحل المشكلات هي مهارة يجب أن نتعلمها ونكتسبها عن طريق التدريب ، وانه شيء يجب أن يتطور باستمرار، وهو يتطلب وقتاً وجهداً وتدريباً، كما يتطلب خبرة وفهماً في صبر وتأنى ، وانه يتطلب المساعدة ، ونظر لان حل المشكلات له أوجه عدة ، فانه يجمع بين التفكير العميق والتوفيق بين العقل والعاطفة والإدارة والعمل ، فانه يتضمن حاجات وأهدافاً وقيماً واعتقادات ومهارات وعادات واتجاهات. (نوح، محمد عبد الحي، ١٩٩٨)

أ- أهمية مهارة حل المشكلة : (Zastrow, 2001, Charles)
(١) تستخدم مهارة حل المشكلة بهدف التعرف على المشكلات واحتياجات كل جزء ووصف البدائل لإشباع الاحتياجات وتقييم خصائص هذه البدائل واختيار أفضلها.
(٢) تستخدم مهارة حل المشكلة بهدف الكشف عن التدخلات والأهداف التي تكون مقبولة ومناسبة لكل عضو في الجماعة.
(٣) مهارة حل المشكلة تضع بعض القواعد عند دمج الأعضاء في حل المشكلات.
(٤) تساعد الأعضاء في التأكيد على المواجهة والتعامل مع المشكلات.
(٥) تؤهل الأعضاء لكي يكونوا على أتم الاستعداد للتعامل مع المشكلات التي تأتي من خارج الجماعة.
كما انه يتطلب لحل المشكلات سلسلة من الخطوات المنظمة التي تساعد على التوصل إلى حل، وتشكل بمجموعها خطوات حل المشكلة، وهذه الخطوات يمكن تعلمها والتدريب على استخدامها في حل المشكلات. (مرعي، إبراهيم بيومي، ١٩٩٩)

ب- خطوات حل المشكلة:

ت- إذا تحدثنا عن خطوات حل المشكلة فإننا يجب أن نبرز محاولات وسعى الباحثين نحو وضع هذه الخطوات المتعددة ويبرز أيضاً وجهات النظر وأراء الباحثين المختلفة في عرض هذه الخطوات وكيفية استخدامها، فهناك من يعرض خطوات حل المشكلة كالآتي: (G.)

[Brueggemann](#)

(William, 2002)

- ١- تحديد المشكلة: وهي إدراك أن هناك مشكلة تم التعرف عليها وعلى جميع جوانبها.
- ٢- مصادر جمع المعلومات والبيانات حول المشكلة: وهي من الناس في المجتمع والمؤسسات وأيضاً من خلال عقد مقابلات مع المشرفين ومن خلال الصحف والتسجيلات ومصادر أخرى.
- ٣- إيجاد الحلول البديلة: يجب أن يراعى الأخصائي فرض الفروض التي تتناسب مع المشكلة والعميل موضوع الدراسة فأحياناً يحاول الأعضاء إيجاد فروض تتناسب معهم ولا يراعون الآخرين فيجب عليه ألا يقع في الأخطاء.
- ٤- المقارنة بين البدائل : على الأخصائي ان يختار أفضل البدائل والتي تتناسب مع العميل لحل المشكلات.
- ٥- اختيار الحل الأمثل : على الأخصائي مراقبة عملية التغيير لاختيار فعالية الحل أو الخطة التي تم وضعها لحل المشكلة وان حدث أي شيء يجب عليه أن يعيد تعديل الخطة حتى يصل إلى الهدف .
- ٦- تنفيذ الحل: يجب عليه تنفيذ الحل ويجب أن تكون خطة تنفيذ الحل مرنة يمكن أحداث تعديلات فيها عند حدوث أي شيء غير متوقع.

٧- تقييم الحل أو النتائج : وهي التي تساعد في
أثراء الجانب المعرفي للأخصائي وتساعد
أيضا على حل مشكلة العميل.

ثاني عشر: طريقة العمل مع الجماعات وتنمية المهارات القيادية:

تلتب طريقة خدمة الجماعة دوارا هاما في تنمية
المهارات المختلفة وخاصة المهارات القيادية، وفيما
يلي مقومات اكتساب المهارات بصفة عامة في طريقة
خدمة الجماعة:

(أ) مقومات اكتساب المهارات في طريقة خدمة
الجماعة: (أحمد، نبيل إبراهيم، ٢٠٠٦)

١- تحديد أهداف المهارة المراد اكتسابها مع
وضع المحددات الأساسية لتلك الأهداف.

٢- تحديد الجوانب المعرفية المتعلقة بدراسة
الأفراد والجماعات والمجتمعات.

٣- دراسة الإطار المعرفي لممارسة طريقة
خدمة الجماعة.

٤- الاستعدادات الشخصية لمتلقي المهارة سواء
من الجوانب النفسية أو الاجتماعية أو
الصحية.

٥- استخدام وسائل الاتصال اللفظي وغير
اللفظي لتحقيق أهداف المهارة.

٦- تحديد المواقف الأساسية التي يمكن ان
ترتبط بها المهارة.

(ب) جوانب تعلم المهارات في خدمة الجماعة: ([W. Robert, 2001](#), Ronald)

١- الجانب العقلي (المعرفي) : حيث أن
المهارة كنوع من أنواع التعلم تتطلب
جوانب معرفية وعمليات عقلية والجانب
المعرفي في المهارة يعني القدرة على
استخدام المعرفة بفاعلية ويسر وسهولة
في مواقف الأداء.

٢- الجانب الوجداني (الانفعالي) : وهو شأنه
شان الجوانب الأخرى حيث أن المهارة

قابلة للاكتساب والتعديل والتغير وهذا
الجانب الوجداني مرتبط بعلاقة عضوية
بالجوانب الأخرى لتعلم المهارة.

٣- الجانب السلوكي للمهارة : وهو مكمل
للجانب المعرفي حيث ان الأداء يصدر عن
الفرد من انفعالات سلوكية قابلة
للملاحظة.

(ج) محددات وطرق اكتساب المهارات في خدمة
الجماعة. (منقريوس، نصيف فهمي، ٢٠٠١)

١- الممارسة والتكرار حيث وينبغي ان تتم
الممارسة بصورة طبيعية وفي مواقف
متكررة وعملية وحياتية.

٢- التوجيه بما يعين على اكتساب المهارة
والتعرف على الأخطاء ونواحي القوة وأفضل
الأساليب للعمل

٣- القدوة الحسنة مما يساعد على اكتساب
المهارة وذلك من خلال الصور والفيلم
السينمائي.

٤- التشجيع والنجاح اللذان يؤديان إلى تعزيز
التعليم والتقدم الملموس في اكتساب
المهارة.

٥- خبرات المدرب السابقة في إطار المهارة.

حادى عشر: معوقات اكتساب المهارات القيادية .

تعتبر المهارات القيادية من اهم المهارات التي من
الضروري أن يكتسبها الأخصائي الاجتماعي خلال
عمله مع جماعات الشباب الجامعي والتخطيط للإكساب
المهارات القيادية عملية مرتبطة بإشباع الحاجات
ومواجهة المشكلات المهنية في إطار إمكانيات وموارد
المؤسسة ، فيقوم التدريب على إكساب المهارات
بأسلوب علمي لذا فالتغافل عن تلك الحاجات يعد من
أكبر المعوقات للإكساب المهارات القيادية. ([M. Yvonne, 2008](#), Richard)

وتعددت الآراء حول معوقات إكساب المهارات القيادية
وسوف يتم عرض عدد من وجهات النظر كالتالي:
(السيد، علي الدين، ٢٠٠٦)

- ١- قصور عمليات التدريب فنياً وإدارياً وعلاقياً.
 - ٢- اضطراب العلاقة بين المدرب والمتدرب.
 - ٣- افتقاد المؤسسة التدريبية للعناصر الضرورية للتدريب من حيث كفاءة المدرب والأجهزة الضرورية.
 - ٤- الظروف النفسية والاجتماعية التي تعوق استمرارية عملية التدريب.
- وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن هناك مجموعة من المعوقات التي تعوق عملية إكساب المهارة تتمثل في:
(Gilbert, 2018, Neil,)
- ١- عدم وجود القدرات والاستعداد لدى المتدربين للتدريب على المهارات .
 - ٢- القصور في تحديد الاحتياجات التدريبية للمتدربين .
 - ٣- عدم وجود استراتيجية لتحديد الاحتياجات التدريبية للقادة .
 - ٤- عدم إتاحة فرصة مناسبة لا كسب المهارة والتعليم النظري والمهني.
 - ٥- عدم توفر فرص تدريب عملي على المهارات.

المراجع

أولاً المراجع العربية:

- ١- إبراهيم بيومي مرعى (١٩٩٩): مهارات التدخل المهني في خدمة الجماعة وتطبيقاتها، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.
- ٢- إبراهيم عبد الهادي المليجي (١٩٩٦) : تنظيم المجتمع بين النظرية والتطبيق رؤية واقعية ، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر ، القاهرة .
- ٣- _____ (٢٠٠٠): الإدارة مفاهيمها وأنواعها وعملياتها، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية .
- ٤- احمد الرشيدى وآخرون (٢٠٠٦): مهارات وحالات تطبيقية في تنظيم المجتمع، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- ٥- احمد بدر محمد السنهوري وآخرون (١٩٩٤): الخدمة الاجتماعية في رعاية النشء والشباب، دار السعيد للطباعة والنشر القاهرة.
- ٦- احمد مصطفى خاطر (١٩٩٤) : الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية .
- ٧- جمال شحاتة حبيب ، مريم إبراهيم حنا (٢٠١١): الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية.
- ٨- حازم عبدالرحمن ، حسن محمد وجبه (١٩٩٨) : اسس التفاوض ، المكتبة الاكاديمية ، القاهرة.
- ٩- حسن الحسن (١٤١١هجرى): التفاوض والعلاقات العامة ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، بيروت.
- ١٠- الدمرداش عبد المجيد سرحان (١٩٨٧): المناهج المعاصرة ، الكويت ، مكتبة الفلاح.
- ١١- رشاد أحمد عبد اللطيف (٢٠٠٣) : مهارات وتطبيقات في تنظيم المجتمع ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.
- ١٢- _____ (٢٠٠٥): عمليات ومدخل حديثة في تنظيم المجتمع، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- ١٣- _____ وآخرون (٢٠٠٢) : التدريب على مهارات العمل الاجتماعي معارف وخبرات تطبيقية ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي .
- ١٤- سلوى الصديقي وآخرون (٢٠٠٢): منهاج الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ورعاية الشباب، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- ١٥- سيد الهوارى (١٩٩٦) : الإدارة والأصول والأسس العلمية ، ط ١١ ، مكتبة عين شمس ، القاهرة..
- ١٦- صديق محمد عفيفي (١٩٩٥) : التفاوض الفعال في الحياة والأعمال ، ط ٦، مكتبة عين شمس ، القاهرة .
- ١٧- على الدين السيد محمد (٢٠٠٦) : الخدمة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، مكتبة عين شمس.
- ١٨- ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٨): الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة .
- ١٩- محمد سلامة غباري (١٩٩٤): الخدمة الاجتماعية ورعاية الشباب في المجتمعات السلامية. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .

- strategies for engaging young people, by josses-bass. mariam seltger(1983) -٢٩
:youth home economic agriculture and third world development.
Martin Davis(2000) : -٣٠
Social work. Blackwell publishers Ltd.U.S.A.
, [Mordecai Jerome Beker](#) -٣١
[Arieli](#) (2013) : The Occupational Experience of Residential Child and Youth Care Workers: Caring and Its Discontents, routledge, newyork,usa.
Carolyn Chambers -٣٢
Clark(2008) : Group Leadership Skills for Nurses & Health Professionals, Fifth Edition, [Springer Publishing Company](#),usa.
Pamela Trevithick(2005): -٣٣
Social Work Skills, 2nd ed, England, open University Press.
Many Elsbernd(2016): -٣٤
Theoretical Foundation as Interactive Leadership in Catholic Social Teachings, Loyola University, Chicaho.
Jacqueline Corcoran(-٣٥
2005): Building Strengths and Skills A collaborative Approach to Working With Client, Oxford University Press.

- ٢٠- محمد شمس الدين أحمد وآخرون(٢٠٠١): طريقة خدمة الجماعة (بين النظرية والتطبيق)، العمرانية، القاهرة.
٢١- محمد عبد الحى نوح (١٩٩٨) : الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع، دار الفكر العربي ، القاهرة.
٢٢- مدحت محمد أبو النصر (٢٠٠٩) : الإدارة بالحوافز أساليب التحفيز الوظيفي ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة .
٢٣- _____ (٢٠١٢) : مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة.
٢٤- مسعد الفاروق حمودة ، محمد بهجت كشك (١٩٧٩) : المنهاج والطريقة في تنظيم المجتمع ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
٢٥- نبيل إبراهيم أحمد (٢٠٠٣) : عمليات الممارسة في خدمة الجماعة ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة.
٢٦- (٢٠٠٦): أساسيات خدمة الجماعة ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة.
٢٧- نصيف فهمي منقريوس، ماهر أبو المعاطي على (٢٠٠١) : تعليم وممارسة المهارات في المجالات الأنسانية والخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
ثانياً المراجع الأجنبية:
(2011):The Social [Steven Walker](#) Worker's Guide to Child and Adolescent Mental Health, Jessica Kingsley Publishers, London.
Flores.kim(2008):Youth -٢٨
participatory evaluation

- (2020):How to [Annie Duke](#) -٤٣
Decide: Simple Tools for Making
Better Choices,Penguin
Publishing Group, USA.
- (2019): What [Seth Matthas](#) -٤٤
Should I Do? Making the Best
Choice , The Rosen Publishing
Group,usa.
- Neil Gilbert, Harry -٤٥
Spect(2018) : Planning For
Social Welfare "Issues Model
And Tasks.
- Charles Zastrow (2001) : -٤٦
Social Work With Groups, Using
the Class as a Group leadership
Laboratory, 5th, ed, Australia,
Brooks/ Cole Thomson
Learning.
- William G. Brueggemann -٤٧
(2002) : The Practice of Macro
Social Work, 2nd, ed, Australia,
Brooks Cole Thomson,
Learning.
- Ronald W. Robert(2001): -٤٨
An Introduction to Group Work
Practice, London, Allyn and
Bacon.
- Richard M,Yvonne(2008): -٤٩
Social Work Research And
Evaluation "Foundation Of
Evidence – Based Practice", New
York, Oxford University press ,
Inc, 8th Edition.

- Jacqueline Corcoran(-٣٦
2005): Building Strengths and
Skills A collaborative Approach
to Working With Client, Oxford
University Press.
- [Diana](#) -٣٧
(1997):Communication [Williams](#)
Skills in Practice A Practical
Guide for Health Professionals,
Jessica Kingsley
Publishers,LONDON.
- Karen K. Kirs Ashman -٣٨
(2010) : Introduction To Social
Work and Social Welfare (Critical
Thinking Perspectives), 3th ed,
Cole./USA, Brooks
- (2002): [Janis Fisher Chan](#) -٣٩
Communication Skills for
Managers, AMACOM Div
American Mgmt Assn, USA.
- Burton Gummer(1995): -٤٠
Social Planning, In Encyclopedia
Of Social Work, Washington,
NASW press, 19th Edition , Vol
(3) .
- [John](#) -٤١
(2011):Effective [Adair](#)
Communication (Revised
Edition)The Most Important
Management Skill of All,ban
books, London.
- Veronica Coulshed, et, al -٤٢
(2007): management in social
work, 3 Ed pal grave Macmillan,
n, y.