

بحث عن
مهارات العمل التطوعي

اعداد الباحثة

مروة عبد الرضى احمد صالح احمد

باحثة دكتوراه بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

مهارات العمل التطوعي

مما لا شك فيه ان مهارات العمل التطوعي من المهارات المهمة التي يجب اكتسابها جماعات النشاط المدرسي ويجب على الاعضاء ان يلموا بالعناصر الاساسية هي: معلومات عن العمل التطوعي ، و أهمية العمل التطوعي ، وأهداف العمل التطوعي، بالإضافة إلى مهارات العمل التطوعي في الدراسة وهى مهارة الاتصال ومهارة المشاركة المجتمعية ومهارة المسؤولية الاجتماعية .

كما ان مهارة المشاركة المجتمعية من المهارات الهامة التي من خلال اكتسابها تنمى العمل التطوعي لجماعات النشاط المدرسي من خلال الاشتراك فهي تساعد على عمليات التنمية، تؤدى إلى مساندهم لتلك العمليات، والاهتمام بها، وموازرتها، مما يجعلها أكثر ثباتاً وأعم فائدة. وتجعلهم أكثر إدراك المشكلات الموجودة في المجتمع. بجانب ما سبق يوجه المشاركة المجتمعية تحديات عديدة تعوق تنمية مهارات العمل التطوعي منها عدم اقتناع القيادات بالمؤسسات التعليمية بأهمية المشاركة المجتمعية، عدم وجود قنوات اتصال بين المدرسة والمجتمع

الكلمات المفتاحية: طريقة تنظيم المجتمع_ العمل التطوعي_ المشاركة المجتمعية.

Abstract Voluntary Work Skills

There is no doubt that volunteer work skills are among the important skills that must be acquired by school activity groups, and members must be familiar with the basic elements: information about volunteer work, the importance of volunteer work, goals of volunteer work, etc. In addition to the skills of volunteer work in the study, which is the skill of communication, the skill of community participation and the skill of social responsibility.

In addition, the skill of community participation is one of the important skills that, through its acquisition, develops the volunteer work of the school activity groups through participation. It helps the development processes, leads to their support for those processes, attention to them, and their support, making them more stable and more general benefit. And it makes them more aware of the problems in society. In addition to the above, community participation faces many challenges

Keywords :Key words: the way of organizing the community-volunteerism- community participation.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يعتبر الاتصال وسيلة مشتركة يستخدمها كثير من المهنيين ، ويقع فى اهتمام كافة التخصصات وفقا لمجال عملها وأهدافها على اعتبار أنها عملية أو طريقة تنتقل بها الأفكار أو المعلومات بين الناس ، وفى الخدمة الاجتماعية يشير إلى جوانب عديدة للسلوك الاجتماعى ، باعتباره احد الطرق لدارسة الحياة الاجتماعية ، كما انه يمثل احد أشكال الاتصال بين الأخصائي الاجتماعى و الوحدة التى يتعامل معها (فرد ، أسرة ، جماعة ، كمثلمه ، مجتمع) (١)

ويعرف الاتصال بأنه : الطريقة التى تنتقل بها المعرفة والأفكار بواسطة شخص إلى شخص آخر أو جهة أخرى ، بقصد التفاعل والتأثير المعرفى أو الوجدانى فى هذا الشخص أو تبادل الخبرات والأفكار معه ، أو الارتقاء بمستواه الجمالى أو القيمي ، أو إقناعه بأمر ما أو الترفيه عنه (٢)

يعرف أيضا الاتصال بأنه " عملية تتضمن نقل مضامين معينة سواء كانت مقصودة او غير مقصودة ، سواء استخدمت فيها اللغة أو رمز أو حركة ، سواء كانت منقولة لفرد او جماعة ، فكل - هذه المضامين اتصالية (٣)

يعرف أيضا الاتصال هو " عملية اجتماعية ذات اتجاهين تستهدف نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل والحصول على استجابة المستقبل (٤)

تعريف آخر للاتصال هو " نقل بعض المعانى والأفكار والمعلومات من طرف إلى طرف آخر سواء كانت بطريقة لفظية أو غير لفظية أو النوعين معا ، خلال المواقف الجماعية (٥)

الاتصال يعرف على انه " العملية التى من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل إلى مستقبل . (٦)

مفهوم إجرائي لمهارة الاتصال من وجهه نظر الباحثة:

- ١- هي عملية يتم من خلالها نقل المعانى والأفكار من جهة إلى جهة أخرى .
- ٢- تتضمن عملية الاتصال مرسل ، مستقبل ، وسيلة ، رسالة .
- ٣- وذلك لتبادل الأفكار والخبرات بين الأعضاء الجماعة .
- ٢- مفهوم مهارة المشاركة المجتمعية :

في البداية يجب أن نوضح مفهوم المشاركة :

مفهوم المشاركة كما ورد في معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية " فهو تفاعل الفرد عقلياً وانفعالياً في موقف الجماعة بطريقة تشجعه على المساهمة في تحقيق أهداف الجماعة المشاركة في تحمل المسؤولية(٧).

وتعرف المشاركة في قاموس Webster's Dictionary " بأنها علاقة بين شريكين أو أكثر ينتظمان في مشروع اقتصادي له سلطة مشتركة تتحدد فيه التزامات كل طرف بدقه بالتساوي ويتحمل كل طرف المكاسب والمخاطر(٨).

تعرف أيضاً للمشاركة : أسلوب يسعى فيه الطالب إلى تحقيق اهدفه الفردية عن طريق المشاركة الإيجابية فى التعليم والعمل المشترك سواء كان فى مجموعات صغيرة أو كبيرة (٩). بالإضافة إلى أنها " لب عملية التنمية وهدفها جعل المواطنين كيفية يحلون مشكلهم مجتمعياً سواء كانت المشاركة فى المناقشات او اتخاذ القرارات او التنفيذ او التمويل (١٠).

أما فيما يتعلق بمفهوم المشاركة المجتمعية :

دخلت المشاركة المجتمعية ضمن مفردات أدبيات اللغة والعلم فى الفترة الأخيرة من القرن العشرين ، ومع الاهتمام بها شاع استخدامها فى العديد من المجالات ، وتعنى المشاركة

المجتمعية " هي جميع المجهودات المنظمة التي تبذلها مؤسسات المجتمع المدني كافة ، والمواطنون قادرون على البذل والعطاء بالمال والفكر لمعاونه الإدارة المدرسية ، لتحقيق الصالح العالم لمستقبل أبنائهم وتنمية أوطانهم .(١١)

- تعريف محمد عاطف غيث في قاموس علم الاجتماع للمشاركة " بأنها مشاركة في الجماعات الاجتماعية ومشاركة في المنظمات التطوعية من جانب آخر وخاصة ما ينصب دورها على النشاط المجتمعي المحلي أو المشروعات المحلية ، وتتم المشاركة خارج مواقف العمل المهني للفرد ، كما انها الدور الذي يأخذه الفرد أو يعطيه الحق في لعب الأدوار المختلفة وذلك من خلال النشاط البدني في وظيفة المجتمع ، وتوصف مشاركة الأعضاء بأنها فاعلة اذا ارتبطت بدور فعال في وظيفة افراد المجتمع أو موافقتهم على ذلك (١٢).

وتعرف أيضا المشاركة المجتمعية " هي مجموعة من الممارسات والخدمات التي يقدمها المجتمع المحلي المحيط بالمدرسة مثل الأسرة والجامعات والقطاع الخاص من أموال نقدية أو عينية ، أو المشاركة بالجهود البدنية أو الأفكار أو الاستشارات من اجل تطوير أداء المدارس .(١٣)

أن تحقيق مفهوم المشاركة المجتمعية يعتمد بشكل كبير جداً على الفعاليات الشعبية والجمعيات ويعود السبب في هذه التسمية إلى (change Agents) الأهلية التي تعرف باسم وسطاء التغيير اعتبار هذه الفعاليات والجمعيات هي الممثلة إلى حد كبير للمجتمع الذي تعيش فيه وهي أيضا التي تقوم بدور إحداث التغيير فيه وهذا يؤكد ويدعم الفكرة التي تؤكدان عملية التخطيط والتغيير يجب أن يتبع من المجتمع أي تكون العملية ذاتية فإن دور فريق التخطيط فهو أشبه ما يكون بدور العامل المساعد (١٤).

مفهوم آخر للمشاركة المجتمعية " هي الجهود التي يقوم بها الأفراد بجميع فئاتهم ومؤسسات المجتمع المدني في مجال التخطيط، واتخاذ القرار، والتنفيذ، والتقييم لعناصر العملية التعليمية . ويتحقق من المشاركة سد احتياجات المشاركين من ناحية، وتحقيق الصالح العام من ناحية أخرى (١٥) .

كما تعرف المشاركة المجتمعية " إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع لتنمية قدراتهم على التضامن ، وتزويد من روح التعاون داخل المجتمع وتدفع الأفراد للحفاظ على المشروعات والبرامج التي شاركوا فيها (١٦) .

ويعرف أيضا المشاركة المجتمعية : هي عملية ديناميكية يشارك فيها أفراد المجتمع للعمل على نقل مجتمعهم من وضع سابق إلى وضع جديد ، عن طريق أحداث تغيرات إيجابية في قطاعات المجتمع المختلفة ، والتي تؤدي إلى زيادة وتحسين مستوى معيشة الأفراد. (١٧)

المفهوم الإجرائي من وجهه نظر الباحثة لمهارة المشاركة المجتمعية :

- ١- هي جهود يقوم بها الأفراد بجميع فئاتهم في المجتمع .
 - ٢- يتحقق من المشاركة تلبية احتياجات المشاركين .
 - ٣- للوصول إلى تحقيق الصالح العام للمجتمع .
 - ٣- مفهوم مهارة المسؤولية الاجتماعية :
- تعريف المسؤولية الاجتماعية لغويا " ما يكون به الإنسان مسئولا ومطالباً عن أمور أو أفعال أتاها (١٨) .

تعرف أيضا المسؤولية الاجتماعية بأنها الاستعداد الشخص للالتزام بعمل قام به وتحمل النتائج المترتبة عليه ، والمسؤولية أنواع هي المسؤولية الاجتماعية ، المسؤولية الأخلاقية ، المسؤولية السياسية، لكل من هذه المسؤوليات خصائصها التي تميزها عن الأنواع الأخرى . فالمسؤولية الاجتماعية تأخذ بشكل عام طابعا خارجيا لكونها تتصل بالحياة داخل الجماعة التي تفرض على صاحبها الالتزام بسلوكه (١٩)

تعددت تعريفات المسؤولية الاجتماعية ، وان اختلفت باختلاف وجهات النظر واختلاف التخصصات المهنية ،حيث تعرف بأنها الارتباط بين الحقوق والواجبات ، فإشباع الاحتياجات وحل المشكلات ، لابد أن يرتبط بمدى مساهمه أفراد المجتمع وأدراكهم لإشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم معتمدين على انفسهم ، والمسؤولية الاجتماعية متبادلة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية والعالمية(٢٠)

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها " واجب كل فرد فى العمل على فهم الصالح العام او العمل تبعا لذلك شعور الفرد بواجبه نحو المساهمة فى الأعمال المتصلة بالفرد والمجتمع (٢١)

كما تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المبادئ الهامة فى الخدمة الاجتماعية والتي تركز على ارتباط الحقوق بالواجبات أي مسؤولية الأخذ والعطاء وعلى الأخصائي الذى يتعامل مع الوحدات الإنسانية أن يعترف بحقوقها .

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية احد أغراض خدمة الجماعة حيث أنها تسعى إلى مساعدة الأفراد على زيادة الوعى الاجتماعى بينهم والشعور بالمسؤولية وتركيز اهتمامهم على المصالح العام (٢٢)

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها قضية اجتماعية تربوية قيمية دينية تستدعى الاهتمام بها داخل البناء الاجتماعي عامه بما ينطوى عليها من دلالات قيمية لحياة الإنسان (٢٣).

ويقصد بالمسؤولية الاجتماعية هي " مسؤولية الفرد عن نفسه ومسئولية تجاه أسرته وتجاه أصدقائه وتجاه دينه وتجاه وطنه من خلال فهمه لدوره في تحقيق أهدافه واهتمامه بالآخرين من خلال علاقاته الإيجابية ومشاركته في حل مشكلات المجتمع وتحقيق الأهداف العامة من خلال فهمهم لظروفهم وظروف مجتمعهم وأدراكهم الواعي ومشاركتهم في مختلف القضايا الاجتماعية (٢٤).

كما تعرف بأنها : الارتباط بين الحقوق والواجبات فإشباع الحاجات محل المشكلات والمسؤولية الاجتماعية متبادلة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية والعالمية (٢٥).
تعريف آخر للمسؤولية الاجتماعية : بأنها مسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها والمجتمع الذي يعيش فيه ، وتتكون من الاهتمام ، الفهم ، المشاركة (٢٦).
ويعرف المسؤولية الاجتماعية إجرائيا من وجهه نظر الباحثة :

- ١- استعداد الفرد بعمل معين للقيام به .
- ٢- هذا العمل يكون تجاه دينه أو وطنه أو مجتمعه .
- ٣- معتمدين على انفسهم لإشباع حاجتهم وحل مشكلاتهم .

ثانيا-مهارات العمل التطوعي :

يضع ريتشارد بولز المهارات في ثلاث فئات: مهارات الإدارة الذاتية ، ومهارات العمل والمحتوى الوظيفي.

أ-مهارات الإدارة الذاتية : هي تلك التي تتعلق بالطريقة التي نتعامل بها مع الآخرين، والتعامل مع السلطة ، وإنجاز الأشياء. مثال الإبداع والمبادرة والمثابرة .

ب-مهارة محتوى العمل : إن محتوى العمل أو محتوى معين هو تلك المهارات التي نستخدمها في "إنقان مفردات معينة ، أمثلة على مهارات محتوى العمل هي معرفة لغة معينة ، ويجري قدرة على بناء أو إصلاح جهاز كمبيوتر او يشارك العديد من المتطوعين في وكالات لا يختلف عملها عن أي شيء يعرفه. المتطوعون في المعلومات يجب أن تصبح المراكز على دراية بأنظمة قواعد البيانات التي سيتم الوصول إليها لتوفير المعلومات للعامة. هذه المهارات محددة جدا للعمل الذي يقوم به المتطوع.

ج-المهارات الوظيفية : هي تلك التي نستخدمها للعمل مع العناصر الملموسة الأساسية وهي: البيانات أو المعلومات ، والأشخاص والأشياء. المهارات الوظيفية تصف كيف يعمل الناس ، أو يعملون مع المعلومات والأشخاص ، وتشمل مهارات مثل كإشراف ، تفاوض ، تحليل وتبادل المعلومات (٢٧).

٢- الخبرات التي يكتسبها المتطوعين من التطوع

- المعرفة الشفوية والكتابية للغة الإنجليزية والإسبانية .
- احترام لجميع ثقافات الشعوب .
- الاتصال الجيد .
- الصبر؛ دعم الآخرين المحتاجين للمساعدة .(٢٨)

ثالثا- وفيما يلي سوف نعرض بالشرح مهارات العمل التطوعي في هذه الدراسة وهي:

أ- مهارة الاتصال .

ب- مهارة المشاركة المجتمعية .

ج-مهارة المسؤولية الاجتماعية .

أ- مهارة الاتصال :

١- أهميه مهارة الاتصال فى خدمة الجماعة :

أ- أن الجماعات الأكثر إنتاجا تتميز بإقامه شبكه اتصال اكثر ملائمه من تلك الجماعات الأقل إنتاجا

ب- تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة يستدعى وجود تواصل بينهم .

ج- أن التواصل يلعب دورا هاما بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات .

د- كلما ازدادت درجة الاتصال كلمات زادت قوة الجماعة فى تغيير وتعديل سلوك الجماعة .

هـ- أن الاستماع اليقظ للمحادثات والشرح والمناقشة والتقرير يساعد المتعلم على تنمية اهتماماته كما يساعد على تحسين قدرته على ممارسة الأنشطة الذاتية وذلك من خلال توظيف مهارات التعبير عن المفاهيم والاهتمامات (٢٩).

٢- أساليب تساعد على تنمية مهارة الاتصال

أ- الأصغاء (الاستماع أو الإنصات) : هى احدى المهام الأساسية للمقابل الجيد هو المنصت الجيد الذى يكون مهتما ومركزا على ما قد قيل واختيار التعليقات المناسبة تعطى الإحساس بان المنصت يريد ويرغب فى فهم درجة اكبر مما يحاول العميل أن يقوله . ويجب على أخصائي الجماعة ان يصغى جيدا الى ما يقال وكيف يقال فكل ذلك يعينه على الفهم .وأخصائي الجماعة عليه أن يصغى جيدا بطريقه مختلفه عن الأصغاء العادى فى حياتنا العاديه اعتدنا ن نصغي لما يقال من خلال مشاغلنا الخاصة أما أصغاء الأخصائي فإنه يتضمن تقدير لأفكار وشخصيه العضو .

ب- الاستفهام : هو عنصر آخر من الاتصال ومهارة ينبغى على الأخصائي ان ينميها حيث أن الأسئلة ذات والنمط الاتهامي والاستجوابية تعد أسئلة عديمة الجدوى لأنها تضع الفرد فى موقف دفاعى .والتوقيت الزمنى للسؤال ومدى مناسبهه والعلاقة الطيبه تعزز عملية الاستفهام

وعموماً فإن الأسئلة القيادية أو الموجهة والأسئلة المفتوحة النهاية تعتبر أكثر جدوى من الأسئلة المغلقة والتي لا يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا .

وترى جاريت Garrett ان القاعدة العامة الجيدة هي ألا توجه الأسئلة إلا في الحالتين :

- عند الحصول على معلومات دقيقة وضرورية .

- عند توجيه المحادثة الى الطرق المثمرة (٣٠) .

٣- العوامل المؤثرة فى اتصال الجماعة :

تتعدد العوامل المؤثرة فى التواصل داخل الجماعة وذلك على النحو التالى :

أ- حجم الجماعة : لم يعد هناك صفة معينة لحجم الجماعة ولم يعد مناسب حالياً نسميها جماعة صغيرة ولكن التخطيط للجماعة يستند إلى الحقيقة التى تقول بان الحجم المناسب للجماعة هو ذلك الحجم الذى يسمح بحدوث اتصال بين الأعضاء بصورة فعالة بحيث يؤثر بصورة إيجابية على شكل العلاقات بين الأعضاء .

ب- جاذبية العضوية داخل الجماعة : أن جاذبية الأعضاء داخل الجماعة تؤثر تأثيراً إيجابياً على التفاعل والاتصال داخل الجماعة والأعضاء ذوى الجاذبية داخل الجماعة يتجه اليهم معظم الأفراد .

ج- وقت الاتصال : عندما يزداد حجم الجماعة فان وقت الاتصال بين الأعضاء وبعضهم البعض يقل أثناء الاجتماع .

د- الجمهرة : يعتبر الجمهرة عامل آخر فى الاتصال وترتبط الجمهرة بالعامل النفسى . أن الجمهرة ليست مقصود بها عدد الأفراد فقط ولكنها ترتبط بالمكان الاجتماع فمثلاً درجة الحرارة وأعداد المكان تؤثر على طبيعة الاتصال فكما كان الجو مهياً والجلوس بطريقة منظمة يساهم على نجاح عملية الاتصال .

هـ- البيئة الطبيعية : تؤثر البيئة الطبيعية على الاتصال والتفاعل داخل الجماعة.

و-المكانة والسلطة: فى أى جماعة يوجد نوعين من الأعضاء منهم نوى مكانه عالية للتأثير على الآخرين وأعضاء نوى منزله اقل ومنخفضه وهم اقل تأثير على الآخرين (٣١) .
٤-أهداف الاتصال :-

هناك عدة أهداف يسعى الأخصائى الاجتماعى إلى تحقيقها من خلال استخدامه لعملية الاتصال ، هى:-

أ-أهداف متعلقة بالأفراد :-

١-مواجهه المشكلات التى يعانى منها الأفراد بالمجتمع سواء ما يتعلق منها بمشكلات التكيف الاجتماعى أو الحصول على الخدمات لإشباع حاجاتهم الأساسية .

٢- أعاده التنشئة الاجتماعية .

ب-أهداف تتعلق بالجماعات :-

١- القدرة على مواجهه المشكلات بأسلوب جماعى .

٢-زياده معدلات المشاركة بين أفراد المجتمع (٣٢) .

٥- متطلبات مهارة الاتصال :

أ- مهارة السلوك غير اللفظى : وهو عمليات الاتصال الخارجة عن اطار الكلمات المنطوقة والمكتوبة.

ب-مهارة الإصغاء الفعال : وهو يشتمل على ثلاث عمليات ، استقبال الرسالة ، معالجه المعلومات ، إرسال الرسالة .

ج- مهارة عكس المشاعر : تركز هذه المهارة على المحتوى الوجدانى حيث تهدف إلى مساعدة الأفراد إلى التعرف على مدى فهم الآخرين لهم .

- د- مهارة التعاطف : وتعنى فهم الآخر بشكل جيد من خلال المشاركة الوجدانية له وتمثل أفكاره .
- ه- مهارة عكس المحتوى : أي قيام الأفراد بإعادة الحديث الى المرسل من خلال عبارات مختلفة على أن تحمل نفس المعنى الذي قصده المرسل .
- و- مهارة المواجهة : أي قدرة الفرد المستقبل على مساعدة المرسل في ادراك وفهم التناقض لديه وتعمل على تعديل سلوك الفرد .
- ز- مهارة الإيضاح : أي طلب الفرد تفسيراً وشرحاً لبعض جوانب الغموض في رسالة المرسل ، وهو عادة ما يكون في صيغته سؤال .
- ح- مهارة التغذية الراجعة : أي أخبار المرسل عن اثر محتوى الرسالة في المستقبل (٣٣) .
- ٦- خصائص الاتصال :
- هناك عدة خصائص يمتاز بها الاتصال هي :
- أ-الاتصال له صفة التلقائية .
- ب-الاتصال عملية موضوعية وواقعية .
- ج- الاتصال يحقق ترابط المجتمع .
- د- الاتصال ظاهرة اجتماعية هامة لها صفة الانتشار .
- ه- الاتصال لها صفة الجاذبية (٣٤) .
- ٧- أنواع الاتصال : نجد إنها تقسم إلى قسمين هما :
- أ- الاتصال غير اللفظي .
- ب- الاتصال اللفظي .
- الاتصال غير اللفظي :

فيما يتعلق بالاتصال غير اللفظي ، فإننا لا نبالغ اذا قلنا أن الأفكار والمعاني التي تنقلها وتتابعها من خلال الاتصال غير اللفظي اكثر من تلك تبادلها عن طريق الاتصال اللفظي ، فالطريقة التي نتحدث بها مع الآخرين ، والطريقة التي نجلس بها ، وحركات أجسامنا ، ونظراتنا والملابس التي نرتديها ، جميعها تحمل معان عديدة . ومن الأمور الهامة في عملية الاتصال أن المرسل يقوم بنقل رسالتين في أن واحد ، احدهما لفظيه تستخدم فيما الكلمات والأخرى غير لفظيه ، وعندما يتعارض معنى الرسالة غير اللفظية مع معنى الرسالة اللفظية فغالبا ما تكون الرسالة غير اللفظية اكثر المنطوقة أو المكتوبة .

- أن الاتصال بشكل عام يشمل ثلاث أبعاد هي :

١- اللفظي: ويتضمن الكلمات التي نتحدث بها .

٢- الصوتي :ويتضمن طبقة الصوت ونغمة الصوت وحده الصوت

٣- تعبيرات الوجه : وتتضمن حركات الفم والعيون

-الاتصال اللفظي :

تشكل الكلمات نواه عملية الإرشاد . وهذا يوضح لنا أهمية الدور الذي تلعبه لغة المقابلة في عملية الإرشاد.

أن الطريقة التي يستخدم بها الفرد مصطلحات معينه لوصف الأحداث ، سواء صغيرة أو كبيرة . وبما أن الإرشاد عملية (٣٥) .

٨- تكتيكيات الاتصال :

هناك ثلاث أنواع من تكتيكيات الاتصال تشترك في تسهيل عمليات الاتصال الأولية للمجتمع وهى :

أ-الوسائل اللفظية.

ب-الرموز التى تعبر عن مواقف تكتيكية بعينها.

ج-خلق أحوال فيزيقية تتناسب مع عملية الاتصال (٣٦).

٩-مهارات الاتصال ينقسم إلى ما يلى :

أ-مهارة الإنصات : الإنصات فى لغة الاتصال هو الاستماع الإيجابي لكل ما يقال وما لا يقال. ويتوقف الإنصات على الرغبة المتبادلة بين المرسل والمستقبل .

- خطوات اكتساب مهارة الإنصات:

- تعويد النفس على التركيز بتجنب التشتت أو عدم الاهتمام.

- تحديد أهداف الاستماع.

- الاستماع إلى كل شيء أو إي شيء.

- الاستماع إلى الآخرين عملية أخلاقية وإنسانية.

ب-مهارة التحدث والأقناع :

وهى مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين وحتى يكون

الحديث مؤثرا فانه لابد من تضافر كل من العقل والعين والأذن واللسان فى صياغه ما نقول

- كيف اكتساب مهارة التحدث والأقناع

- حدد الكلمات التى تصف بها الآخرون.

- التمسك بالموضوعية وعدم التسرع فى الحديث.

- أن تكون منطقيا ومتوازنا مع التحدث بلغه مفهومه وواضحة.

ج-مهارة فن التعامل مع الآخرين:

تبرز مهارة الأناسان وقدراته فى فن التعامل مع الأخرين حيث يعيشون فى حياة اجتماعية معقدة ومتشعبة فىجب أن يتسم بالمرونة لأنه دائما مجبر على التعامل مع من حولة من البشر .

د- مهارة التفاوض الفعال :

هو عملية اتصال مستمر بين طرف أو اكثر بهدف التواصل إلى قرار معين محدد النتائج وقابل التنفيذ يحقق مصلحة الأطراف المتفاوضة .(٣٧)

ب- مهارة المشاركة المجتمعية :

١-أهمية المشاركة المجتمعية :-

ويرى عبد الهادي الجوهري أن للمشاركة المجتمعية دورها فى تحقيق الآتى:

أ-المشاركة هي مبدأ أساسى من مبادئ تنمية المجتمع، فالتنمية الحقيقية الناجحة لا تتم بدون مشاركة شعبية.

ب-يتعلم المواطنون، من خلال المشاركة، كيف يحلون مشاكلهم .

ج-يؤدى اشتراك المواطنون فى عمليات التنمية، إلى مساندهم لتلك العمليات، والاهتمام بها، ومؤازرتها، مما يجعلها أكثر ثباتاً وأعم فائدة.

د-يعتبر المواطنون فى المجتمع المحلى، فى العادة، أكثر حساسية من غيرهم لما يصلح لمجتمعهم.

هـ-أصبحت المشاكل المجتمعية كثيرة، باكتشافها والعمل على حلها عن طريق العاملين المهنيين فقط.

فى المشاركة الشعبية مساندة حقيقية للإنفاق الحكومى.

و-تزيد عمليات المشاركة الشعبية من الوعي الاجتماعي للشعب، لاضطرار القائمين عليها إلى شرح الخدمات والمشروعات باستمرار بغرض جمع المال وحث بقية المواطنين على الاشتراك والمساهمة.

ز-يمكن للمشاركة الشعبية أن تقوم بدور الرقابة والضبط وهو أمر ضروري يساعد الحكومة على اكتشاف نقاط الضعف ويقلل بل يمنع أحياناً وقوع خطأ من المسؤولين التنفيذيين إذ أن ذلك يكون بمثابة صمام أمان أمام أي احتمالات للانحراف.

ح-تعود المشاركة المواطنين علي الحرص على المال العام وهي مشكلة تعاني منها الدول النامية.

ط-تجعل المشاركة المواطنين أكثر إدراكاً لحجم مشاكل مجتمعهم والإمكانيات المتاحة لحلها.

ى-تفتح مشاركة المواطنين الكاملة باباً للتعاون البناء بين المواطنين والمؤسسات الحكومية كما تفتح قنوات الاتصال السليمة بينهما (٣٨).

٢-أهداف المشاركة المجتمعية :

خطوات أساسية للمشاركة المجتمعية فى التعليم :

- الخطوة الأولى : الوعى - وتشير الى درجة وعى الفرد بمكانته فى المجتمع ودوره فى تطوير التعليم.

- الخطوة الثانية : الوجدان - وتعنى كما ازداد وعى الفرد بمسئوليته نحو التعليم ارتفع مستو انفعاله ودافعيته

- الخطوة الثالثة : النزوع أو الحركة : وتعنى الممارسة الفعلية لسلوك الفرد فى المشاركة فى خدمة التعليم (٣٩).

-تستند طريقه خدمة الجماعة فى تنمية المشاركة لدى الأعضاء من خلال المسلمات التالية :
أ- أن الجماعة فى طريقة خدمة الجماعة ينضم إليها الأعضاء طواعية منهم واختيار لمقابلة حاجاتهم واهتماماتهم طبقا لشروط تكوين الجماعة .

ب- يمكن استخدام الجماعة كنسق للمساعدة المتبادلة نظرا لما توفره من اكتساب الخبرات والمهارات وتدعيم المشاركة بين الأعضاء وتنمية الاتجاهات المرغوب فيها بين أعضاء الجماعة لأحداث عملية التغيير (٤٠) .

ج- استراتيجيات تفعيل المشاركة المجتمعية:

يمكننا أن نحدد هم استراتيجيات المشاركة فى الاتي:

١- استراتيجية التعلم العلاجية :تقوم هذه الاستراتيجية على أساس إن المشاركة تؤدى إلى تدريب المواطنين سويا للعمل لحل مشكلات المجتمع ، لتدعيم التعاون لحل المشكلة وهذا بدوره يدعم الجهود الحكومية فى التنمية .

٢- استراتيجية تغيير السلوك : يمكن عن طريق المشاركة تعديل السلوك وتغييره عن طريق تأثير الأفراد بالجماعات التى ينتمون إليها ، وتعديل وتغيير السلوك ، ويجب أن يشعر المشاركون بالفائدة من وراء المشاركة .

٣- استراتيجية استكمال هيئة العاملين : وتقوم هذه الاستراتيجية على التأكد على المشاركة بالجهود التطوعية فى عملية التنمية ،فهى تعتمد على الجهود التطوعية لإنجاز أهدافها وأعمالها بأقل التكلفة

٤- استراتيجية التعاون :تقوم هذه الاستراتيجية على أساس أن المشاركة الأهلية تمنع وجود العقبات المتوقعة عند تنفيذ خطة التنمية ، وأن تعاونهم وإسهامهم امر ضرورى للتغلب على بعض الصعوبات (٤١).

رابعاً- تحديات ومعوقات المشاركة المجتمعية :

أ- معوقات ترجع للمجتمع ككل :

١- قلة الموارد المالية والتنظيمية والإدارية المدعمة لثقافة المشاركة .

٢- قلة الوعي الثقافى بالمجتمع عن أهمية المشاركة المجتمعية

٣- فقدان الثقة بين المجتمع والمؤسسة التعليمية .

٤- تدنى المستوى الاقتصادى والاجتماعى لبعض الأسر مما يؤدي إلى عدم وجود الوعي للمشاركة.

٥- نقص المعلومات حول كيفية بناء المشاركة .

عوامل ترجع للمؤسسة التعليمية :

١- تعدد وتعارض القوانين داخل المؤسسة التعليمية.

٢- عدم اقتناع بعض القيادات بأهمية المشاركة.

٣- عدم وجود قنوات اتصال بين المدرسة والمجتمع (٤٢).

- مهارة المسئولية الاجتماعية :

- مكونات المسئولية الاجتماعية :

١- الاهتمام : ويقصد به الارتباط بالجماعة التى ينتمى إليها الفرد صغيرة أو كبيرة ذلك

الارتباط الذى يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وبلوغ أهدافها .

- ٢- الفهم : وينقسم إلى شقين الأول فهم الفرد للجماعة أي فهم لظروفها والعوامل والقوى المؤثرة عليها، أما الشق الثاني فهو فهم المغزى الاجتماعي لأفعاله أي ادراك الفرد لأثار أفعاله وتصرفاته على الجماعة أي يفهم القيم الاجتماعية لأي تصرف اجتماعي يصدر منه.
- ٣- المشاركة : المقصود بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يميله الاهتمام وما يطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة على مشكلاتها والوصول إلى أهدافها والمحافظة على استمرارها .وهذه العناصر مترابط ومتكاملة حيث ينتمى كل منهما للأخر ويدعمه ويقويه فنجد أن الاهتمام يحرك الفرد إلى فهم الجماعة كلما زاد فهم زاد الاهتمام كما أن الاهتمام والفهم معا ضروريان للمشاركة (٤٣)

المراجع

- ١) نصيف فهمى منقريوس ، ماهر ابو المعاطى(٢٠٠٩): تعليم وممارسة المهارات فى المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث، ص٢٣٥ .
- ٢) احمد عزوز (٢٠١٦) : الاتصال ومهاراته ، جامعه وهران ، الجزائر، ص ١٩ .
- ٣) امال سعد متولى (٢٠٠٧) : مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته ، القاهرة ، دار ومكتبة الأسراء للطباعة والنشر والتوزيع ، ص ٣٢ .
- ٤) محمد احمد هيكل (٢٠٠٦) : مهارات التعامل مع الناس، القاهرة، مجموعه النيل العربية ، ص٢٢٩ .
- ٥) نصيف فهمى منقريوس، ماهر أبو المعاطى على(٢٠١٢) : تعليم وممارسة المهارات فى المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ص ١٩٧ .
- ٦) مدحت مطر (٢٠٢٠) : لغة الأعلام والخطاب ، الأردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ص ١٤ .
- ٧) أساور عبد الحسين عبد الساده (٢٠١٢) : الشباب والمشاركة المجتمعية ، بحث منشور فى مجلة البحوث التربوية والنفسية جامعة بغداد ،كلية التربية، العدد ٣٢ ، ص ٢٤
<http://www.novapdf.com>
- 8) David B. Guralnik (1975) : Webster's new world Dictionary oxford , IBH Publishing , p.544
- ٩) أحمد جابر أحمد ، مصطفى زايد (١٩٩٤) : أثر استخدام أسلوب المشاركة الجماعية في تدريس الدراسات الاجتماعية بالصف الثاني الإعدادي على تحصيل التلاميذ وتنمية اتجاهاتهم نحو العمل الجماعي ، بحث منشور فى مجلة كلية التربية ، جامعة أسيوط ، العدد ١٠ ، الجزء ١ ، ص ٤٧٦ .
- ١٠) جمال محمد محمد (٢٠٠٨) : استخدام تكنيك المناقشة الجماعية في خدمة الجماعة وتنمية اتجاهات الشباب الجامعي نحو المشاركة في الأنشطة الطلابية ، بحث منشور فى مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعه حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٢٥ ، الجزء الثالث ، أكتوبر ، ص ١٣٣١ .
- ١١) هايدى مصطفى سيد (٢٠١٨) : تصور مقترح لتفعيل المشاركة المجتمعية في التعليم قبل الجامعي في مصر ، بحث منشور فى مجلة كلية التربية ، جامعه أسيوط، مجلد ٣٤ ، العدد ٣ ، مارس ، ص ٣١٣ .

- ١٢) محمد عاطف غيث (١٩٧٩) : قاموس علم الاجتماع ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ص ١٨٣ .
- ١٣) مصطفى مختار الوكيل (٢٠١٢) : المشاركة المجتمعية ، ماهيتها وأهدافها ، مجلة الثقافة والتنمية - مصر ، العدد ٥٩ ، أغسطس ، ص ٤٤
- ١٤) منال عبد المعطي صالح قديمي (٢٠٠٨) : دور المشاركة المجتمعية في تنمية وتطوير المجتمع المحلي ، رساله ماجستير غير منشورة ، جامعه النجاح الوطنية ، ص ٣٠ .
- ١٥) البرنامج التدريبي (٢٠٠٨) : دور مجلس الأمناء فى تحقيق المشاركة المجتمعية ، دليل المدرب ، ص ٦ .
- ١٦) موزة بنت ناصر الكعبي (٢٠١٥) : برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحفيز الفتيات الجامعيات على المشاركة المجتمعية بمؤسسات المجتمع المحلى، بحث منشور فى مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعه حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٤٨ ، الجزء ١٥ ، أبريل ، ص ٢٩١٥ .
- ١٧) عبد الرحيم قاسم قناوى (٢٠١٨) : المشاركة المجتمعية فى التخطيط العمرانى ، القاهرة ، دار البشير للثقافة والعلوم، ص ١ .
- ١٨) عبدالله علي عبدالله عوده (٢٠١٤) : المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو دعم خدمات الجمعيات الأهلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعه حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المجلد ٣٧، الجزء ٦، أكتوبر، ص ١٨٢٦ .
- ١٩) محمد عزت المصرى (٢٠١٧) : تعديل اتجاهات قادة العمل التطوعي نحو التسويق الاجتماعي كمؤشر تخطيطي لتعزيز المسؤولية الاجتماعية لمنظماتهم ، بحث منشور فى مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٧٥، الجزء ٧ ، يناير، ص ١٧٥ .
- ٢٠) خالد صالح محمود (٢٠١٤) : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الإيوائية تجاه الأيتام، دراسة مطبقة على دار الرعاية الاجتماعية للبنات بمدينة طنطا، بحث منشور فى مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعه حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد ٣٧، الجزء ٤، أكتوبر ، ص ١٠٦٦ .
- ٢١) هناء محمد السيد (٢٠١٥) : إسهامات نموذج التأهيل المرتكز على المجتمع و تفعيل المسؤولية الاجتماعية تجاه ال دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعه حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٣٩ ، الجزء ٩ ، أكتوبر ، ص ٤٩ .

٢٢) فاطمة عبد الله إسماعيل (٢٠١٤) : خدمة الجماعة وتنمية المسؤولية الاجتماعية للمرأة باستخدام الحوار المجتمعي ، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعه حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٣٧ ، الجزء ٦ ، أكتوبر ، ص ٢٠٧١ .

٢٣) عصام فتحى زيد احمد (٢٠٢٠) : الخدمة الاجتماعية ورعاية الشباب ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ص ٢٤٨ .

٢٤) نادية عبدالعزيز محمد حجازى (٢٠١٥) : استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى المسنين ، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، العدد ٥٦ ، الجزء ٥ ، يونيو ، ص ٤٤٦ .

٢٥) احمد زكى بدوى (١٩٨٧) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، ص ٣٩٥ .

٢٦) عماد ثروت شرقاوى (٢٠١٦) : استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى المسنين ، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، العدد ٥٦ ، الجزء ٥ ، يونيو ، ص ٤٤٦ .

27) Volunteering for work experience (١٩٩٤) : Her Majesty the Queen represented by the Minister of Supply and Services Voluntary Action Directorate Canadian Heritage Ottawa, Ontario , Lorraine street, pp.6.

28) D.W. Livingstone, op. cit ,pp.4 .

٢٩) ايمان محمد دسوقي (٢٠١٦) : اتجاهات حديثه في خدمة الجماعة والاتصال وحقوق الانسان ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الاسكندرية ، ص ١٨

٣٠) سلمى محمود جمعه (١٩٩٦) : المدخل الى طريقه العمل مع الجماعات ، دار المعرفه الجامعية ، الاسكندرية ، ص ١٦٣ : ص ١٦٥ .

٣١) أيمان محمد دسوقي : مرجع سبق ذكره ، ص ١٦٧ : ١٧٠ .

٣٢) رشاد احمد عبد اللطيف (ب ت) : الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، مركز نور الأيمان ، جامعه حلوان ، ص ٢٨ ف : ص ٣٢ .

٣٣) سماح بشقة (٢٠١١) : اثر مهارة التواصل كمدخل للاندماج في الوضعية البنائية في ضوء ازدواجية اللغة ، بحث منشور في مجله العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد ٤ ، ص ٥٢٠ : ص ٥٢١

- ٣٤) رشاد احمد عبد اللطيف (٢٠٠٧) : الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فى منظمات تنظيم المجتمع ، الاسكندرية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ص ٣٢ : ص ٣٣ .
- ٣٥) شرين يوسف طلال (١٩٩٥) : اثر مهارة الاتصال لدى المرشد على فاعليته كما يراها المسترشدون ، رساله ماجستير غير منشورة ، جامعه الأردنفة ، ص ٩ : ص ١٨ .
- ٣٦) إسماعيل على سعد (٢٠٠٦) : نظرية القوة فى الاتصال الإنسانى ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ص ١٧٥ ،
- ٣٧) هدى احمد كمال عبد الحلیم (٢٠٠٩) : دراسة لتحديد مهارات الاجتماعى لأخصائى الجماعة بمراكز الشباب ، بحث منشور فى مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانفة ، جامعه حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٢٦ ، الجزء ٣ ، أبريل ، ص ١١٥٢ : ص ١١٥٣ .
- ٣٨) البرنامج التدریبى (٢٠٠٨) : دور مجلس الأمناء فى تحقيق المشاركة المجتمعية ، دليل المدرب ، ص ٨ .
- ٣٩) مصطفى مختار الوکیل (٢٠١٢) : المشاركة المجتمعية : ماهيتها وأهدافها، بحث منشور فى جمعية الثقافة من أجل التنمية ، العدد ٥٩ ، أغسطس ، ص ٤٥ .
- ٤٠) يسرى دعبس (٢٠٠٨) : المشاركة المجتمعية والتنمية المتواصلة ، الإسكندرية ، شركة الجلال للطباعة ، ص ١٦٢ : ص ١٦٣ ،
- ٤١) محمد عبد الفتاح محمد (٢٠٠٧) : ممارسة الخدمة الاجتماعية التنموية فى المجتمعات المحلية (التقليدية والمستحدثة) ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، ص ٥٨ : ص ٦٠
- ٤٢) يسرى دعبس (٢٠٠٨) : المشاركة المجتمعية والتنمية المتواصلة ، الإسكندرية ، شركة الجلال للطباعة ، ص ١٦٢ : ص ١٦٣ ،
- ٤٣) عطيات احمد إبراهيم (٢٠١٣) : ممارسة أسلوب المناقشة الجماعفة لتنمية المسئولية الاجتماعية للفلاحين نحو البيئة ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الدولى السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مارس ، ص ٣٧١٢ : ص ٣٧١٣ .

