

متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية
للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج
الانتقائي في خدمة الفرد

دكتورة

مروه محمد فؤاد عثمان

أستاذ خدمة الفرد المساعد

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور

٢٠١٧م

أولاً: مشكلة الدراسة:

تبرز مكانة التعليم المتميزة في منظومة الرعاية الاجتماعية لمختلف الدول، حيث يمثل التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة أفضل استثمار ممكن وتعتبر المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات في الوقت الراهن مؤسسات تربوية وتعليمية واجتماعية تقوم بأدوار أساسية لبناء الإنسان وتنمية قدراته المختلفة، ومن ثم يمثل التعليم محورياً هاماً للتنمية البشرية في ظل مجتمع تربوي وتعليمي يوفر العديد من فرص المعرفة والتربية والإثراء للطلاب في مختلف المراحل العمرية. وإذا كان الشباب نصف الحاضر، فهم كل المستقبل وهم القوة والثروة الحقيقيتين لأي مجتمع، والشباب هم أكثر الفئات العمرية حيوية ونشاطاً وقدرة على الإنتاج، ولذلك فهم طاقة كبرى يجب المحافظة عليها واستثمارها بطريقة سليمة تكفل لهذه الشريحة البشرية الهامة المساهمة الايجابية في جميع مجالات التنمية.^(١)

ومما لا شك فيه أن الشباب المصري يعاني من العديد من المشكلات الاجتماعية والنفسية والتعليمية ومنها مشكلات التعثر الأكاديمي، حيث أن هناك تعثر دراسي يطلق عليه المختصون التعثر الأكاديمي لدى الطلاب والطالبات بالجامعات المصرية والمعاهد العليا وكافة المؤسسات التعليمية، وقد تزايدت حدته في السنوات الأخيرة إلى الحد الذي أصبحت فيه ظاهرة ملموسة تتم بصورة متكررة، ويعاني منها العديد من الطلاب والطالبات، ولا بد من إيجاد حلول مناسبة لها. فقد لوحظ على مدار السنوات الماضية تعثر الكثير من الطلاب بالجامعات وبمختلف التخصصات العلمية أو النظرية بالكليات والمعاهد المختلفة، ويترتب على ذلك شعور هؤلاء الطلاب بالإحباط الذي يتبعه معاناة واضطراب قد يعود على الطلاب وأسرهم بنتائج مؤلمة وقاسية، كما قد يؤثر ذلك على سلوك وتصرفات الطلاب المتعثرين أكاديمياً الذين فقدوا مقاعدتهم في الجامعة لظروف كثيرة، مما يزيد من نسبة البطالة في المجتمع وقد يعرض هؤلاء الطلاب للانحراف. ويعد التعثر الأكاديمي من الظواهر الأكثر شيوعاً وانتشاراً في المؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها، وقد أصبح اليوم محور اهتمام العديد من الاجتماعيين والتربويين والإداريين والاقتصاديين، فوقف كلاً من موقعه محلاً وباحثاً عن أسبابه والعوامل المؤثرة فيه، ليضع الحلول والاستراتيجيات المناسبة، وقد اختلف الباحثون حول طبيعة الأسباب المتعلقة بهذه الظاهرة، ولكنهم اتفقوا على اعتبارها مؤشراً على وجود خلل ما قد يكون متعلقاً بالطالب وسماته الشخصية أو البيئة الأسرية والاجتماعية أو البيئة التعليمية، وما تتضمنه من برامج ومناهج تعليمية ومصادر تعلم، أو في الظروف الاقتصادية التي تعرقل سبل البحث وتعميق الدافعية.^(٢)

ولا شك أن مستوى الإنجاز الأكاديمي الذي يصل إليه الطالب لا يتوقف على مستوى حظه من الطاقة العقلية فقط، بل يتأثر بمتغيرات متعددة منها المتغيرات الدافعية والانفعالية والاجتماعية وكلها عوامل تسهم في وجود فروق بين طلاب الجامعة في مستويات الإنجاز الأكاديمي.^(٣)

ويتعرض طلاب الجامعة للعديد من الضغوط التي قد يكون لها تأثيرها على مستوى التحصيل الدراسي وتوافقهم النفسي والاجتماعي، فقد استهدفت إحدى الدراسات التعرف على الضغوط التي يعاني منها طلبة الجامعة وعلاقة تلك الضغوط بالتحصيل الدراسي ومعرفة الأساليب التي يتبعها الطلاب للتوافق مع الضغوط، وقد أسفرت نتائج تلك الدراسة عن وجود مجموعة من الضغوط التي تواجه الطلاب بالجامعة تمثلت في ضغوط تتعلق بالجانب الجسمي والصحي، وضغوط تتعلق بالجانب الدراسي وضغوط تتعلق بالبيئة الاجتماعية الخاصة (الأسرة- المجتمع)، وضغوط تتعلق بالبيئة المادية،

وضغوط تتعلق بالجانب النفسي، فضلاً عن ضغوط متعلقة بوقائع وتفاعلات الحياة اليومية، وخرجت أيضاً بأن هذه الضغوط من شأنها التأثير على مستوى التحصيل الدراسي، بالإضافة إلى أن معظم أفراد العينة قد تجنبوا الإفصاح عن الأساليب التي يتبعونها في التوافق مع هذه الضغوط السالبة.^(٤)

وهناك العديد من المشكلات التي تؤدي إلى تعثر مسيرة الطلبة الأكاديمية، وتعد من أهم القضايا التي تناولتها الأدبيات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وتتخذ هذه المشكلات صوراً متعددة ومتباينة، ولها العديد من الأسباب، فمنها ما يتعلق بشخصية الطالب ومنها ما يتعلق بأسرته، ومنها ما يتعلق بواقعه التعليمي الأكاديمي، ومنها ما يرتبط ببيئته، ومنها ما يتصل بحالة الطلاب الثقافية أو الاجتماعية، وتحدث هذه المشكلات نتيجة طبيعية لانشغال الآباء والأمهات عن الأبناء، ولأوجه القصور التي بدت واضحة في كل مؤسسات التربية النظامية وغير النظامية مثل البيت والمدرسة والجامعة وغيرها من مؤسسات المجتمع الأخرى.^(٥)

وتشير دراسة رجب حسن (٢٠٠١) أن هناك مجموعة من الأسباب التي تؤدي إلى رسوب الطلاب بكلية التربية في جامعة الزقازيق من وجهة نظر الطلبة أنفسهم مرتبطة بالظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأسرة، كذلك فإن هناك مجموعة من الأسباب المرتبطة بالظروف الشخصية للطلاب، يضاف إلى ذلك مجموعة الأسباب المرتبطة بالنظام التعليمي في الكلية، وقد خرجت الدراسة بوضع تصور مقترح لمعالجة أسباب الرسوب في ضوء النتائج.^(٦)

أما دراسة محمد حساينة، محمد قاسم (٢٠٠٦) فقد توصلت إلى أن هناك مجموعة من الأسباب الأكاديمية وراء تعثر الطالب الجامعي، تتنوع في ثلاثة محاور رئيسية، هي: طبيعة إعداد الأستاذ الجامعي ودوره في إرشاد الطلاب، وكذلك المنهج الدراسي وعدم ملاحظته للتطورات العالمية، وعدم كفاية المختبرات والكتاب الجامعي في إعداد الطلاب أكاديمياً، كما خرجت الدراسة بإستراتيجية مقترحة مستقبلية لمواجهة هذه الأسباب من خلال تقديم رؤية تحليلية للواقع والإشكاليات.^(٧)

وأشارت نتائج دراسة عبلة عثمان (٢٠٠٦) أنه لمواجهة التعثر الأكاديمي لدى طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأمريكية بالقاهرة يجب وضع الضوابط القوية في تنظيم العملية التعليمية والإدارية مما يقلل من نسبة التعثر، وأن إتباع أسلوب إعطاء الفرصة الواحدة للطلاب في فترة دراسته قد ساهمت في جدية وإيجابية نوعية الطلاب الملتحقين بالجامعة، وبذلك قل التعثر وتمثلت الضوابط القوية المذكورة في وضع مستويات للقبول في الدراسات العليا من خلال مراحل ولكل مرحلة استحقاقاتها، وأن هناك قبولاً مشروطاً يستند إلى فترة مراقبة أكاديمية.^(٨)

وأكدت نتائج دراسة جبر أبو خوخة (٢٠٠٦) أن من أهم الأسباب النفسية والعائلية وراء التعثر الأكاديمي منها ما يعود إلى الطالب نفسه (الحالة النفسية للطالب، تقدير الذات، مستوى العلاقات الاجتماعية، مستوى الذكاء، ومنها ما يعود إلى طبيعة الأصدقاء الذين يتعامل معهم، ومنها ما يعود إلى الزملاء، وأخيراً سوء اختيار التخصص الأكاديمي).^(٩)

وأظهرت دراسة فؤاد طلافحة (٢٠٠٩) أن أهم الأسباب الكامنة وراء تدني المعدلات التراكمية للطلبة المنذرين في جامعة مؤتة هي الأسباب الشخصية، والأسباب التربوية والاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن عدم التحضير المسبق للمواد الدراسية يعد من أهم الأسباب الشخصية، وجاءت أساليب التدريس الجامعي التي تركز على

الاستظهار أهم الأسباب التربوية في حين جاء تسلط الوالدين في المعاملة أهم الأسباب الاجتماعية تأثيراً في تدني المعدلات التراكمية للطلبة المنذرين، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اختلاف لتقديرات الذكور والإناث ووجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات تقديرات الطلبة المنذرين لتأثير الأسباب الشخصية تبعاً لاختلاف نوع الكلية (علمية، إنسانية).^(١٠) وأوضحت نتائج دراسة محمود السيسي (٢٠٠٦) معاناة طلاب الخدمة الاجتماعية من العديد من الضغوط الحياتية التي يعيشونها في المرحلة الجامعية والتي أثرت بشكل واضح على مستوى تحصيلهم الدراسي ومن أبرز تلك الضغوط ضعف تقدير الذات لدى الطلاب.^(١١)

كما أكدت نتائج دراسة سمير القطب، صلاح الدين معوض (٢٠٠٧) أن هناك مجموعة من المشكلات الشخصية والمشكلات الأكاديمية، ومشكلات الخدمات والمرافق الجامعية، والمشكلات الأسرية تواجه طلاب الجامعة وتؤثر على مستوى تحصيلهم العلمي ومستواهم الدراسي، واتجاهاتهم نحو البيئة الجامعية بدرجة مرتفعة، كما توصلت الدراسة إلى أن مشكلات الخدمات والمرافق الجامعية تؤثر بدرجة متوسطة على تحصيل الطلاب الأكاديمي، كما أنها تؤثر بدرجة كبيرة على اتجاههم نحو البيئة الجامعية، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروق جوهرية دالة إحصائياً بين الطلاب والطالبات لصالح الطلاب حول تأثير مشكلات الخدمات والمرافق الجامعية على اتجاهاتهم نحو البيئة الجامعية.^(١٢)

ومن هنا تتضح أهمية تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، حيث تعد من العوامل المهمة في تحديد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به في مجالات الحياة المختلفة، والتي تعد في حالة اتصاف التفاعلات بالكفاءة من عوامل تقدير الذات والتوافق النفسي والاجتماعي، ولذا تعتبر الكفاءة الاجتماعية من الموضوعات التي تلقي اهتمام علماء التربية وعلم النفس والاجتماع والخدمة الاجتماعية، حيث أنها ترتبط بالمهارات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي والسلوك التكيفي وتقبل الذات وتقبل الأقران.^(١٣)

وتتضمن الكفاءة الاجتماعية الخصائص والأنماط السلوكية اللازمة للتفاعل وبناء العلاقات الاجتماعية الإيجابية مع الآخرين وتحقيق التوافق الاجتماعي واكتساب الأفراد المهارات التي تمكنهم من التفاعل مع البيئة المحيطة والاختلاط والاندماج في المجتمع والذي يمنحهم شعوراً بالاحترام والتقدير الاجتماعي وتحسين مكانتهم الاجتماعية.^(١٤) وتعتبر الكفاءة الاجتماعية مظلة لجميع المهارات الاجتماعية التي يحتاجها الفرد لكي ينجح في حياته وعلاقاته الاجتماعية، فالشخص ذو الكفاءة الاجتماعية ينجح في اختيار المهارات المناسبة لكل موقف، ويستخدمها بطرق تؤدي إلى نتائج إيجابية.^(١٥)

وفي تصور لأبعاد الكفاءة الاجتماعية الخاصة بالشباب فقد حدد (ألن كازدن) Alan Kazdin مجموعة من المهارات المكونة للكفاءة الاجتماعية في تلك المرحلة العمرية وهي: مهارات توكيد الذات، مهارات المواجهة، مهارات التواصل الاجتماعي، مهارات تنظيم المعرفة والمشاعر.^(١٦)

وتعتبر الكفاءة الاجتماعية إحدى سمات الشخصية ومظهر من مظاهر القوة الاجتماعية للفرد والتي تمثل من الناحية النفسية دافعاً داخلياً للإنسان يكمن في الرغبة في حفظ الذات وتأكيداتها.^(١٧)

وقد أكدت العديد من المصادر على أن الكفاءة الاجتماعية المناسبة تزود الفرد بالأساس الهام الذي يؤدي إلى علاقات قوية مع الرفاق وإلى النجاح الدراسي والأكاديمي، وأن الكفاءة الاجتماعية غير المناسبة أثناء مرحلة المراهقة والشباب ترتبط بعدد من النتائج السلبية بما فيها الانحراف ومشكلات الصحة العقلية وتطور نماذج من السلوك الاجتماعي.^(١٨)

وأوضح (ميريل وبوبنجا) Merrell, Popinga أن البيانات والمعطيات التي قدمت للكفاءة الاجتماعية وإن كانت تختلف فيما بينها، إلا أنها تتفق تماماً على أن الكفاءة الاجتماعية تساعد الأفراد وتمكنهم من الحصول على نتائج أو مخرجات إيجابية ناجحة وإقامة علاقات إيجابية مع الأقران في نفس المستوى العمري، مع القيام بسلوكيات اجتماعية يترتب عليها تداعيات إيجابية.^(١٩)

وتهدف مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وطريقة خدمة الفرد بشكل خاص إلى تدعيم ومساندة وتحسين الأداء الاجتماعي للأفراد والأسر من خلال تحديد المشكلات المرتبطة غالباً بالجوانب الاجتماعية والنفسية والاقتصادية وتقلص الخدمات الوقائية والعلاجية والتنموية لعملائها للقيام بمهامهم في الحياة اليومية والاهتمام بتبادل العلاقات السوية مع الآخرين من خلال استخدام العديد من المداخل والنماذج العلاجية.^(٢٠)

وتميل الاتجاهات المعاصرة للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية عامة وخدمة الفرد خاصة إلى الاتجاه نحو المداخل الانتقائية التي قد تجمع بين بعض النماذج أو معظمها بالشكل الملائم، وبطبيعة الحال فإن هذه المداخل تحاول أن تأخذ من كل نموذج الجوانب الأكثر إيجابية وتضعها في توليفة أو تركيبة يمكنها أن تحقق النتائج بشكل أفضل عما يحققه كل نموذج على حدة.^(٢١) وذلك لما تتيحه هذه المداخل من أساليب علاجية متعددة تعطي الأخصائي الاجتماعي مساحة كبيرة في حرية الاختيار لما يناسب الموقف، مع وجود بدائل لتدعيم خطته العلاجية.

وقد أثبتت العديد من الدراسات فعالية المداخل الانتقائية بغض النظر عن انتمائها لنظريات بعينها، حيث تغلق الانتقائية الفجوات التي توجد في معلوماتنا الحالية وتتضمن التوصيف المهني المناسب لعملية العلاج النفسي والاجتماعي، حيث سعت دراسة سالم صديق (٢٠٠٠) إلى اختبار فاعلية نموذج انتقائي في خدمة الفرد للتعامل مع أزمة المرض، وتوصلت الدراسة إلى فاعلية النموذج الانتقائي من خلال (نظرية الأزمة، العلاج المعرفي السلوكي، التركيز على المهام) في تخفيف مشكلات المرضى.^(٢٢)

وفي دراسة سلامة منصور (٢٠٠٩) والتي هدفت لوضع برنامج مقترح من منظور المدخل الانتقائي في خدمة الفرد لتحقيق الحماية الاجتماعية لفئة الأطفال في خطر، فقد توصلت الدراسة إلى فاعلية المدخل الانتقائي في خدمة الفرد في تحقيق الحماية للأطفال المعرضين للخطر، وتوصلت أيضاً إلى فاعلية الأساليب والإستراتيجيات المحددة طبقاً للمدخل الانتقائي في تحقيق الحماية الاجتماعية لتلك الفئة.^(٢٣)، واستهدفت دراسة عبده الطايبي (٢٠٠٤) ممارسة مدخل انتقائي في خدمة الفرد للتخفيف من المشكلات الاجتماعية والنفسية للتقاعد المبكر، وأثبتت نتائج

الدراسة أن ممارسة مدخل انتقائي في خدمة الفرد قد أدى إلى وجود نتائج إيجابية لصالح القياس البعدي لحالات الدراسة فيما يتعلق بمشكلات التقاعد المبكر.^(٢٤)

كما أكدت نتائج دراسة عبده الطايبي (٢٠٠٧) على فاعلية النموذج الانتقائي في تنمية القدرة على الابتكار لدى الأطفال، وتوصلت أيضاً إلى أن الأنشطة تعمل على تنمية وعي الطفل لذاته وزيادة خبراته الحياتية، وأن خدمة الفرد تعمل على تنمية القدرات الابتكارية، وذلك باستخدام تكتيكات انتقائية في خدمة الفرد لتنمية قدرات التفكير الابتكاري لدى الأطفال.^(٢٥) واستهدفت دراسة محمد شرشير (٢٠٠٨) اختبار نموذج انتقائي في خدمة الفرد في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية للطلاب المتفوقين دراسياً، وأثبتت الدراسة فاعلية المدخل الانتقائي بأساليب وإستراتيجيات ساعدت في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية للطلاب المتفوقين دراسياً وعملت على تخفيف سوء علاقته بزملائه في المدرسة والتخفيف من حدة المشكلات المدرسية التي تقابلهم وعلاقتهم بالمناهج الدراسية والعلاقات الاجتماعية بالآخرين في التخفيف من المشكلات الاجتماعية للطلاب المتفوقين دراسياً.^(٢٦)

كما أكدت نتائج دراسة محمد مبروك (٢٠١٥) على فاعلية المدخل انتقائي من منظور طريقة خدمة الفرد للتخفيف من الاغتراب الزوجي لمستخدمي الإنترنت من المتزوجين حديثاً، كما أثبتت صحة فرض الدراسة الرئيسي والذي مؤداه: توجد فروق إحصائية دالة معنوية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية باستخدام مدخل انتقائي في خدمة الفرد على مقياس الاغتراب الزوجي لمستخدمي الإنترنت من المتزوجين حديثاً وأبعاده المختلفة لصالح القياس البعدي.^(٢٧)

كما أوضحت نتائج دراسة جرين روبرتا (2003) Greene, Roberta) فاعلية النموذج الانتقائي في الخدمة الاجتماعية للتعامل مع مشكلات الإنسان المختلفة من خلال العديد من المداخل والاتجاهات المختلفة من المنظور الايكولوجي وأن الإنسان يؤثر بالبيئة المحيطة ويتأثر بالعديد من المشكلات الموجودة في المجتمع.^(٢٨)، وأكدت نتائج دراسة بوجوليب البن (2005) Bogalub, Ellen) على فاعلية المدخل الانتقائي في التعامل مع المشكلات التي تقابل الإنسان في الحياة الاجتماعية كالتعثر الدراسي، كما أوضحت الدراسة أن المدخل الانتقائي يصلح للتعامل مع كافة الأعمار والطبقات الاجتماعية وهذا المدخل شامل الاتجاهات الحديثة الحالية ويوفر الوقت كأحد سمات العلاج القصير، ويفيد الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في العمل.^(٢٩) كما أوضحت نتائج دراسة لطيفة الهيب (١٩٩٨) أن هناك العديد من المشكلات الفردية التي تواجه طالبات الدراسات العليا ومنها المشكلات الأكاديمية والاقتصادية والنفسية والصحية لديهم، وتوصلت نتائج الدراسة إلى فاعلية نموذج انتقائي في خدمة الفرد اعتمد على اتجاه سيكولوجية الذات، الاتجاه العقلي، الاتجاه السلوكي، العلاج الأسري ونظرية الدور، المدخل الإسلامي في مواجهة تلك المشكلات.^(٣٠)

وحيث أن طلاب الجامعات يمثلون شريحة كبيرة من الفئات السكانية للمجتمع ولذلك نعتبرهم من بين الموارد البشرية الإستراتيجية التي يجب استثمارها وتنميتها بإتباع أكفأ وأفضل الأساليب العلمية وهذا يستلزم إجراء

الدراسات والبحوث العلمية والامبيريقية ووضع السياسات والخطط المناسبة وإتاحة وتوفير المؤسسات والأجهزة المتخصصة التي تقوم بعملها بأعلى معدلات الكفاءة وكذلك إتاحة وتوفير الخدمات والبرامج والأنشطة التي توجه لرعاية طلاب الجامعات من الشباب وتوظيف طاقاتهم وقدراتهم في المشروعات المختلفة المتصلة بتحقيق أهداف التنمية الاجتماعية وأهداف التنمية الاقتصادية.^(٣١)

ومن هنا يتضح أن الطلاب الجامعيين المتعثرين أكاديمياً في حاجة إلى تنمية كفاءتهم الاجتماعية من خلال تنمية السلوك التكيفي لهم مع الضغوط الاجتماعية والنفسية والدراسية التي يتعرضون لها بسبب تعثرهم الأكاديمي، وتنمية مهاراتهم الاجتماعية المتمثلة في دعم علاقاتهم الاجتماعية مع الآخرين وتوجيه التفاعل الاجتماعي لهم وتنمية قدراتهم على الاتصال الإيجابي والفعال داخل وخارج قاعات الدراسة، وتنمية تقدير الذات، مع ضرورة تنمية الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً. وحيث أنه من التطورات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة خدمة الفرد بصفة خاصة وجود العديد من المداخل التي يعتمد عليها التدخل المهني لتنمية قدرات ومهارات العملاء ومساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم ومن هذه المداخل المدخل الانتقائي في خدمة الفرد، حيث يعتمد على أكثر من نموذج عند دراسة وتفسير وعلاج المشكلات الفردية التي يعاني منها العملاء والتي تتطلب من الأخصائي الاجتماعي التدخل المهني لمواجهتها.

ترى الباحثة أن اختيار النموذج الانتقائي في خدمة الفرد باستخدام (نموذج التركيز على المهام، العلاج المعرفي السلوكي، العلاج الواقعي) كأحد المداخل العلاجية لخدمة الفرد التي يمكن من خلالها تحقيق متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، يعد الاختيار الأفضل والأفضل، وقد عزز أيضاً هذا الاختيار تزايد الدراسات السابقة التي أشارت إلى فعالية النموذج الانتقائي في خدمة الفرد مع مشكلات مشابهة.

واستناداً على ما سبق تتحدد المشكلة الرئيسية للدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما متطلبات

تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

١- تعد مشكلات التعثر الدراسي والأكاديمي للطلاب في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي من المشكلات الهامة الجديدة بالدراسة والبحث لما تمثله من فاقد وهدر في عائدات الاستثمار في التعليم الجامعي يجب مواجهته، ولما لها من ارتباط بالجوانب النفسية والسلوكية والاجتماعية والأسرية للطلاب.

٢- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من الشريحة العمرية التي تتناولها وهي الطلاب الجامعيين الذين سوف يتحملون مسؤولية النهوض بمجتمعهم في المستقبل القريب، كما أن الرقي بمستوى العقول هدف تسعى إليه كافة التخصصات الاجتماعية والنفسية والتربوية، ومساعدة الطلاب المتعثرين غاية تسعى إليها كل المؤسسات التعليمية.

٣- تأكيد العديد من الدراسات والأدبيات النظرية الحديثة على ضرورة تنمية الكفاءة الاجتماعية للشباب الجامعي، لأهميتها القصوى في تعزيز النواحي الإيجابية في شخصية الشباب وفي إكسابهم المهارات الاجتماعية المختلفة التي تحقق لهم القبول الاجتماعي وتمكنهم من التآلف والاندماج مع البيئة الاجتماعية المحيطة بهم.

٤- يعد النموذج الانتقائي في خدمة الفرد من النماذج الهامة في التعامل مع مشكلات التعثر الأكاديمي والذي يجب دراسته بهدف الخروج بتصور مقترح يتضمن متطلبات تطبيقه مع الطلاب المتعثرين أكاديمياً بالجامعات.
ثالثاً: أهداف الدراسة:

١- تحديد متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد. ويتم تحقيق هذا الهدف الرئيسي من خلال الأهداف الفرعية التالية:

أ- تحديد متطلبات تنمية السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

ب- تحديد متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

ج- تحديد متطلبات تنمية تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

د- تحديد متطلبات تنمية الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

٢- التوصل لتصور مقترح لتحقيق متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

١- ما متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد؟ ويتم الإجابة على هذا التساؤل الرئيسي من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

أ- ما متطلبات تنمية السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

ب- ما متطلبات تنمية المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

ج- ما متطلبات تنمية تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

د- ما متطلبات تنمية الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

٢- ما التصور المقترح لتحقيق متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد؟

خامساً: المفاهيم والمعطيات النظرية للدراسة:

(١) مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم النموذج الانتقائي في خدمة الفرد:

يعرف النموذج الانتقائي بأنة النموذج ذات الطابع المنسق من الفنيات العلاجية تنتمي فيها كل فنية إلى نظرية علاجية خاصة بها، إلا أن انتقاء هذه الفنيات يتم بشكل تكاملي بحيث تسهم كل منها في علاج جانب من جوانب اضطراب شخصية العميل، ويتم انتقاء هذه الفنيات لتشكيل منظومة تكاملية بالرجوع إلى تشخيص دقيق لحالة العميل لتحديد أفضل الفنيات ومدى ملائمتها للخطة العلاجية ولطبيعة المشكلة.^(٣٢)

وفي إطار النظرية الانتقائية يتم التدريب الكافي على كيفية ممارستها وأن تكون متطابقة لعمل الأخصائي، الاجتماعي وأن يتم الانتقاء من بين النظريات ذات الصلة الوثيقة بعمل الأخصائي الاجتماعي والتي تقدم له الأساس الأمن للقيام بأدواره أثناء الممارسة المهنية.^(٣٣)

والنظرية الانتقائية أو النظرية الموقفية أو النظرية التعددية يطلق عليها النظرية الحرة وهي التي لا تتقيد بأي عدد من النظريات باعتبارها جميعاً متاحة للاستخدام وتمنح الممارس فرصة انتقاء الأساليب العلاجية من مختلف النماذج الأخرى طبقاً لاحتياج الحالة ونوعية المشكلة وشخصية العميل ومقتضيات الموقف.^(٣٤)

كما تعرف النظرية الانتقائية بأنها بناء نظري منظم يتضمن الاختيار والدمج للملامح المتألفة من المصادر المختلفة وأحياناً من النظريات والأنظمة غير المتألفة وهي الجهد المبذول من أجل العثور على عناصر صادقة في جميع التعاليم والنظريات ودمجها في كل متناغم والنظام الناتج عن ذلك مقترح للمراجعة الدائمة بما في ذلك محتواه الأساسي.^(٣٥) ويعرف الاتجاه الانتقائي في الخدمة الاجتماعية بأنه تجميع وجهات نظر محددة من نظريات متعددة أو من طرق ممارسة متنوعة بما ينتج أفضل أو أنسب نموذج فريد لكل تدخل مهني.^(٣٦)

ويعرف المدخل الانتقائي في خدمة الفرد بأنه ممارسة منظمة متناسقة تخطيطياً وتنفيذياً وتقييمياً تعتمد على مراحل ممارسة الخدمة الاجتماعية مستمدة من الاتجاه الانتقائي التكاملي لأساليب وفتيات متنوعة متسقة مع مراحل وأنشطة وإجراءات البرنامج لذا يعتمد على النظرية الحرة في الممارسة وفق جدول زمني متتابع يشكل منظومة تكاملية تقدم في صورة مقابلات وفي صورة علاقة مهنية وجو نفسي واجتماعي آمن يتيح للأعضاء المشاركة الإيجابية والتفاعل المثمر.^(٣٧)

ويعرف النموذج الانتقائي في خدمة الفرد إجرائياً بأنه:

الممارسة المهنية لمجموعة الأساليب العلاجية المنتقاة التي تعتمد على النظرية الانتقائية في الخدمة الاجتماعية والمستمدة من نموذج التركيز على المهام والعلاج المعرفي السلوكي والعلاج الواقعي وفق سلسلة من الإجراءات والعمليات والفعاليات المنظمة والمخططة، يختار منها الأخصائي الاجتماعي ما يتناسب مع طبيعة مشكلة التعثر الأكاديمي للطلاب من أجل تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية لديهم، وتمثل هذه الأساليب في:

(١) أساليب علاجية مستمدة من نموذج التركيز على المهام وتشمل: (الاستكشاف، البناء، الفهم الواضح، التشجيع، التوجيه، التوضيح، النمذجة، لعب الدور).

(٢) أساليب علاجية مستمدة من نموذج العلاج المعرفي السلوكي وتشمل: (إعادة البناء المعرفي، إعادة العزو، التدريب على حل المشكلة، التدريب على التعليمات الذاتية، التدعيم الإيجابي، تشكيل الاستجابة، النمذجة، الواجبات المنزلية).

(٣) أساليب علاجية مستمدة من العلاج الواقعي وتشمل: (المواجهة بالواقع، تدعيم السلوكيات المسؤولة، تشجيع الأحكام القيميّة، رفض الأعذار، الالتزام والتعهد، عدم إظهار التعاطف، التخطيط للمستقبل).

٢- مفهوم مهارات الكفاءة الاجتماعية:

تعد الكفاءة الاجتماعية مظلة لجميع المهارات الاجتماعية التي يحتاجها الفرد لكي ينجح في حياته وعلاقاته الاجتماعية فالشخص ذو الكفاءة الاجتماعية ينجح في اختيار المهارات المناسبة لكل موقف، ويستخدمها بطرق تؤدي إلى نواتج إيجابية.^(٣٨)

وترى ويندى (Wendy, 2009) أن الكفاءة الاجتماعية تعني إجادة مهارات اجتماعية تسهل وتيسر التفاعل الاجتماعي، وفهم عواطف الفرد وعواطف الآخرين وإدراكها، ومعرفة المفاهيم الدقيقة للموقف لتتمكن من التفسير الصحيح للسلوكيات الاجتماعية والاستجابات الملائمة لها، وفهم الأحداث الشخصية والتنبؤ بها. (٣٩)

كما تُعرف الكفاءة الاجتماعية بأنها القدرة على الاشتراك النشط الإيجابي في أنشطة العلاقات الاجتماعية المتبادلة مع الآخرين إضافة إلى فهم الآخرين والتعامل معهم بفاعلية. (٤٠)

ويحدد (ويلش وبيрман) Welsh, Bierman في موسوعة الطفولة والمراهقة، مفهوم الكفاءة الاجتماعية على أنها مجموعة المهارات الاجتماعية والوجدانية والمعرفية والسلوكيات التي يحتاج إليها الفرد من أجل التكيف الاجتماعي الناجح. (٤١)

كما تعرف الكفاءة الاجتماعية بأنها الخصائص والقدرات الشخصية التي تسمح للفرد باستخدام المهارات الاجتماعية اللازمة التي تؤهله للتفاعل بإيجابية وكفاءة داخل المجتمع والقيام بجميع الأدوار والمهام المناسبة لمرحلته العمرية. (٤٢)

فالكفاءة أشمل وأعم من المهارة وبخاصة عندما ينظر إلى الكفاءة في شكلها الكامن والذي يعني أنها مجموعة من المهارات والمعارف لأداء أي عمل من الأعمال. (٤٣)

ويعبر (كوارت وآخرون) Cowart et., al., عن الكفاءة الاجتماعية على أنها قدرة الفرد على المشاركة الفعالة في مواقف التفاعل الاجتماعي وعلى استخدام المصادر الشخصية وتوظيف موارد وإمكانات البيئة المحيطة لتحقيق أهداف وأغراض محددة. (٤٤) كما تعرف الكفاءة الاجتماعية بأنها إحدى المظاهر العامة للذكاء الاجتماعي وتتضمن الكفاح الاجتماعي وبذل الجهد لتحقيق الرضا عن العلاقات الاجتماعية وتحقيق توازن مستمر بين الفرد وبيئته الاجتماعية لإشباع الحاجات الشخصية والاجتماعية. (٤٥)

وتعد الكفاءة الاجتماعية نسقاً مركباً من المهارات والأنماط السلوكية والتي تظهر بوضوح في قدرة الفرد على الأداء الفعال والتعامل الناجح مع الآخرين وإنجاز المسؤوليات الشخصية. (٤٦)

ويعني اصطلاح الكفاءة الاجتماعية قدرة الفرد على الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم بغرض التأثير فيهم لإحداث تجاوب فعال من خلال إجادة وإتقان مهارات لفظية وغير لفظية تتيح للفرد إقامة علاقات اجتماعية ناجحة. (٤٧)

فالكفاءة الاجتماعية هي مدى قدرة الفرد على أداء نماذج محددة من السلوك الاجتماعي المتعلم بطريقة تجعله مقبولاً من الآخرين، وبالصورة التي تعكس نضوج شخصيته، ومدى توافقه في مواقف الأداء الاجتماعي. (٤٨)

والكفاءة الاجتماعية هي قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع المثيرات البيئية المختلفة المحيطة به، والقدرة على مواجهة متطلبات العمل ومدى إمكانية الفرد على تحقيق هذه المتطلبات مما يؤهله لأن يكون فرد فعال منتجاً وكفؤاً في تعامله مع الآخرين في المواقف الاجتماعية المختلفة، وبما ينطوي على ذلك من درجة مرتفعة من الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والاستقلالية وصولاً إلى درجة مناسبة من الشعور بالرضا عن الذات والحياة. (٤٩)

وتعرف الكفاءة الاجتماعية بأنها حكم يصدره الآخرون ليشمل قدرة الفرد على أداء المهارات المتنوعة حتى تساعده على التألف مع الآخرين وتنمو وتتطور من خلال التنشئة الاجتماعية عبر مراحل النمو الإنساني، وتتأثر بالمرود الاجتماعي. (٥٠)

وللكفاءة الاجتماعية بعد وجداني يتمثل في التعاطف والتواصل مع الآخرين والفهم المتبادل للمشاعر الوجدانية، وتكوين العلاقات الشخصية المرضية معهم، بحيث يكون الفرد مستمعاً جيداً لهم، وقادراً على معرفة اهتماماتهم، وتقدير مشاعرهم وتفهمها، فالكفاءة الاجتماعية هي القدرة على الاحتفاظ بعلاقات مرضية مع الآخرين.^(٥١)

والكفاءة الاجتماعية هي القدرة على التفاعل بنجاح وفاعلية مع الآخرين، بالشكل الذي يسهل تحقيق التوافق مع البيئة، ويساعد في إنجاز الأهداف الشخصية والمهنية، وذلك من خلال تكوين علاقات إيجابية لها طابع الاستمرار، تمكن الفرد من التأثير في الآخرين.^(٥٢)

وتعد الكفاءة الاجتماعية بمثابة نسق من المهارات المعرفية والوجدانية والسلوكية، التي تيسر صدور سلوكيات اجتماعية تتفق مع المعايير الاجتماعية أو الشخصية أو كليهما معاً، وتساهم في تحقيق قدر ملائم من الفعالية والرضا، في مختلف مواقف التفاعل الاجتماعي مع الآخرين وتنعكس مظاهر الكفاءة في كافة صور مهارات التواصل الاجتماعي، وتوكيد الذات، وحل المشكلات الاجتماعية، والتوافق النفسي الاجتماعي للفرد.^(٥٣)

وتعرف مهارات الكفاءة الاجتماعية إجرائياً بأنها:

قدرة الطلاب الجامعيين المتعثرين أكاديمياً على التفاعل بنجاح وفاعلية مع الآخرين، بالشكل الذي يساهم في تحقيق توافقهم الاجتماعي مع البيئة، ويساعد في إنجاز الأهداف الشخصية والمهنية لمساعدتهم على مواجهة مشكلة التعثر الأكاديمي وتمثل عناصر الكفاءة الاجتماعية في تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

٣- مفهوم التعثر الأكاديمي:

يطلق المصطلح الأجنبي للتأخر الأكاديمي *underachievement* ويطلق على الطالب المتأخر في التحصيل *under achiever* والذي يكون تحصيله أدنى أو دون استعداده، أي أنه الطالب الذي ينجز أقل مما يمتلكه من قدرات وخاصة إذا كانت درجاته في القدرة العقلية العامة أو القدرة الخاصة تزيد عن مستوى تحصيله بمقدار (٣٠%) والقصور في التحصيل قد يقتصر على مجال من المجالات الدراسية أو قد يشملها كلها.^(٥٤)

ويشير مصطلح التعثر الدراسي أو الأكاديمي في الأبحاث التربوية إما على وجه الترادف أو التكامل أو التقاطع إلى الهدر أو الكسل أو التخلف أو اللا تكيف أو الانقطاع.^(٥٥)

كما يعرف التعثر الأكاديمي بأنه فارق سلبي بين الأهداف المتوخاه من الفعل التربوي والنتائج المتحققة فعلياً، يتجلى في مجال عقلي معرفي أو وجداني أو حسي حركي، وترجع أسبابه إلى معطيات متفاعلة مثل: مواصفات الطالب أو عوامل المحيط أو نتائج الفعل التربوي، ويتطلب هذا الفارق إجراءات تصحيحية لتقليصه.^(٥٦)

وتؤكد بعض الدراسات على وجود مفاهيم أخرى استخدمت في التعبير عن انخفاض مستوى التحصيل منها مثلاً التأخر الدراسي والذي يصنف إلي:^(٥٧)

١- التأخر الدراسي لأسباب خلقية: يرجع التأخر الدراسي لهذه الفئة إلى قصور أو خطأ في نمو الجهاز العقلي أو في الأجهزة العصبية أو العمليات الجسمية المتصلة بها وهذه الفئة تتميز بانخفاض نسبة الذكاء العام عن المتوسط.

٢- **التأخر الدراسي الوظيفي:** هناك حالات كثيرة من التأخر لا ترجع في أسبابها إلى انخفاض نسبة الذكاء العام عن المتوسط، ولكنها ترجع إلى أسباب اجتماعية وانفعالية أو تربوية تعوق الطالب وتهدم بتحصيله عن المستوى الذي يتفق مع قدراته العقلية أو مع ذكائه العام، وهذه الحالات يطلق عليها حالات التأخر الوظيفي، والمتأخرون وظيفياً على تعدد أسباب تأخرهم يعتبرون أحسن حالاً من المتأخرين خلقياً، حيث أنه يمكن علاج التأخر الوظيفي وذلك بإزالة الأسباب التي أدت إليه، ومحاولة الارتفاع بمستوى الأداء والتحصيل إلى ما يتفق مع المستوى الفعلي للذكاء.

ولقد تناول مجمع اللغة العربية مصطلح التأخر الدراسي كترجمة للمصطلح الأجنبي Under achievement وتم تفسيره على أساس أنه تأخر في التحصيل الدراسي وليس بالضرورة أن يكون هذا التأخر راجعاً إلى انخفاض في الذكاء.^(٥٨) ويعرف التعثر الأكاديمي بأنه حالة تأخر أو تخلف أو نقص أو عدم اكتمال النمو التحصيلي، نتيجة عوامل عقلية أو جسمية أو اجتماعية أو انفعالية، بحيث تنخفض نسبة التحصيل دون المستوى العادي أو المتوسط في حدود انحرافين معياريين سالبين.^(٥٩)

ويعرف ذوي التفريط التحصيلي بأنهم أولئك الطلاب الذين يقل متوسط تحصيلهم الأكاديمي عن المتوسط العام لطلاب العينة بنصف إلى واحد انحراف معياري ويزيد متوسط ذكائهم عن المتوسط العام لطلاب العينة بنصف إلى واحد انحراف معياري.^(٦٠)

ويعرف المتفوق متدني التحصيل بأنه الطالب الذي يمتلك استعداداً أو قدرة عقلية عالية (ذكاء مرتفع) ولكن تحصيله الدراسي أقل من المستوى المتوقع لمن هم في مستوى قدرته العقلية وقد يكون تدني التحصيل عارضاً لظروف شخصية أو أسرية، وقد يكون متأصلاً ومضى عليه سنوات، كما قد يكون مقصوراً على مادة دراسية بعينها أو شاملاً لجميع المواد الدراسية.^(٦١)

ويعرف التعثر الدراسي إجرائياً بأنه: الرسوب المتكرر لبعض طلاب وطالبات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمهور في أكثر من مقرر دراسيين للمرة الثانية على التوالي، ما يعرضهم للفصل من المعهد في العام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧م، سواء كان ذلك راجعاً إلى عوامل عقلية أو جسمية أو اجتماعية أو انفعالية، مما يقلل من قدرتهم على التحصيل الدراسي.

(٢) المعطيات النظرية للدراسة:

١- النموذج الانتقائي في خدمة الفرد:

المدخل هو مجموعة من النظريات التي تعالج مفهوماً واحداً أو أكثر، فالنظريات التي عنيت بالسلوك تدخل في إطار المدخل الوجداني، وتلك التي اهتمت بالبيئة تدخل في المدخل الايكولوجي أو البيئي وهكذا.^(٦٢)

وتعني التعددية النظرية تنامي أكثر من نظرية أو مدخل علمي لممارسة طرق المهنة شريطة ثبوت مصداقيتها ولياقتها العلمية ليختار الممارس ما يتناسب مع الموقف الإشكالي.^(٦٣)

ولاشك أن نجاح اتجاهات خدمة الفرد ومدارسها ومدخلها المختلفة يرتبط بما تتيحه من أساليب علاجية متعددة تعطي الأخصائي الاجتماعي مساحة كبيرة في حرية الاختيار لما يناسب الموقف مع وجود بدائل لتدعيم خطته العلاجية.^(٦٤) وللانتقائية شكلان الأول هو التعامل مع أنواع الحالات المتباينة طبقاً للنظريات المتعددة والتي يمكن

الاستفادة منها في مجالي التدخل المهني والبحث والثاني المرونة والتعدد النظري للمفهوم أي أن يتم دمج مفاهيم النظريات المختلفة معاً للاستفادة منها واستخدامها في آن واحد مع موقف أو حالة معينة.^(٦٥)

ويري (مور) Moore أن كون الاتجاه انتقائي فهو يعني الاعتماد على أسس وقيم ومعارف ومهارة الأخصائي الاجتماعي والتي تقدم كأساس مضمون للتحرك والانتقال بين الأفكار النظرية.^(٦٦) ويوضح (دايفيد كابيز) D, Capuzzi أن الاتجاه الانتقائي هو أفضل شيء من كل نظرية، وهذا يتطلب من الأخصائي معرفة دقيقة بالنظريات، ومصدر قوة وضعف كل نظرية وعناصر بناء نظرية فعالة ويؤكد كابيز على أفضلية النظرية الانتقائية ويرفض النظرية الأحادية.^(٦٧)

وفي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يجب أن ترتبط المداخل الانتقائية ببعضها البعض ارتباطاً وثيقاً حتى يتمكن الممارسين من مقابلة الاحتياجات الاجتماعية وفقاً للظروف الخاصة بالعملاء ويستخدم الأخصائي الاجتماعي مزيج من المداخل الإنسانية والسلوكية المعرفية وكذلك العقلية من أجل فهم وتطوير العلاقات والتركيز عليها، من هنا يقوم الممارس المهني بانتقاء الأفكار الأكثر ملاءمة من سلسلة من النظريات لتتوافق مع الحالات المختلفة للوصول إلى مستوى أفضل من استخدام نظرية بمفردها.

العناصر الرئيسية للاتجاه الانتقائي:

يعتمد الاتجاه الانتقائي في خدمة الفرد على العديد من العناصر نذكر منها:^(٦٨)

١. منظور الفرد في البيئة من خلال التركيز على حياة الإنسان في شكل شمولي يجمع بين الوضع الشخصي للفرد والواقع البيئي الذي يعيش فيه.
٢. التأكيد على العلاقة المهنية.
٣. المرونة في تطبيق نموذج حل المشكلة.
٤. التقدير الشامل ذو المستويات المتعددة.
٥. المرونة عند انتقاء واستخدام التقنيات والنظريات.

ومن هنا تأتي أهمية التعددية النظرية والمتمثلة فيما يلي:^(٦٩)

١. اتساع البناء العلمي فيه إثراء لخدمة الفرد وإثراء لممارستها.
٢. تحقيق التعددية يحقق الإبداع من خلال المعارف المتباينة من تواصل فكري وجدل بين القبول والرفض.
٣. يحقق استثمار كل المعارف المتاحة لخدمة العملاء.
٤. تمنح حرية للممارس في اختيار أفضل النظريات المناسبة لكل عميل على حدة.

٢- الكفاءة الاجتماعية والتعثر الدراسي والأكاديمي للطلاب:
يرجع الاهتمام بمهارات الكفاءة الاجتماعية إلى كونها عاملاً مهماً في تحديد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد، مع المحيطين به في مجالات الحياة المختلفة، والتي تعد في حالة اتصافها بالكفاءة من عوامل التوافق النفسي على المستويين الشخصي والاجتماعي.^(٧٠)

وتشير الأدلة النظرية والواقعية إلى أن هناك حد أدنى من مستويات التفاعل الاجتماعي ينبغي أن يتوفر لكل شخص، فإذا حرم منه يصبح أقرب إلى الشعور بالوحدة النفسية ويتهدد توافقه النفسي، وأن انخفاض مهارات الكفاءة الاجتماعية يؤدي إلى فشل الحياة الاجتماعية، وتكرار الضغوط والمشاق، وفشل العلاقات المتبادلة بين الأشخاص.^(٧١)، ويميل بعض الباحثين إلى تصنيف المهارات الاجتماعية على ضوء بعدين أساسيين للسلوك الاجتماعي والتفاعل بين الأفراد هما:

أ- بعد السيطرة في مقابل الخضوع. ب- بعد الحب في مقابل الكراهية.

ويعكس البعد الأول قدرة الفرد على توكيد ذاته، في حين يشير البعد الثاني إلى إقامة علاقات مع الآخرين، ويتحدد السلوك الاجتماعي للفرد، باعتباره محصلة للتفاعل بين هذين البعدين.^(٧٢)

وبشكل عام فإن مفهوم مهارات الكفاءة الاجتماعية يشير إلى رصيد من السلوكيات المتعلمة، والتي تستخدم لتحقيق أهداف متنوعة، والحصول على التدعيم في سياقات التفاعل مع الآخرين، وتيسير المبادرة ومواصلة التفاعل والنهوض بتحقيق الحاجة للرضا في العلاقات المهنية والنسق الاجتماعي، وتقليل العائد الاجتماعي السلبي لاتفاقها مع التوقعات المرتبطة بالسلوك الاجتماعي.^(٧٣) وهناك بعض المظاهر السلبية المترتبة على ضعف مهارات الكفاءة الاجتماعية لدى المعلم، وتأثيراتها على التكوين النفسي للطلاب، ويتمثل ذلك فيما يلي:

١- التورط في كثير من مشكلات التفاعل مع الزملاء والإدارة والطلاب، بشكل يقلل من احتمالية التغلب على الخلافات في العلاقات الشخصية، وتصعيدها- أحياناً- على نحو قد تصل معه إلى صراعات عنيفة، كنتيجة لضعف المهارات الاجتماعية اللازمة في التفاعل، خاصة مهارات الاستشعار الاجتماعي والاتصال، والتفهم الوجداني، وضبط الذات.

٢- تبني توقعات غير واقعية، فيما يتعلق بردود فعل الطلاب أو كيفية تعرفهم، وربما تبني بعض الأفكار غير الفعالة، والتي يترتب على الاعتقاد في صحتها، السلوك بشكل غير وظيفي أو فعال، مما يفضي لتفاقم المشكلات وإثارة الصراعات وهدر الطاقة في المؤسسات التعليمية، وبعبارة أخرى، فإن صعوبة فهم وتفسير سلوك ومقاصد الطلاب، يمكن أن يستثير ردود أفعال دفاعية، قد تؤثر سلباً على العلاقة معهم، كان من الممكن تجنبها في حالة الفهم الدقيق لسلوكهم.

٣- الإخفاق الذي قد يعانيه المعلم في مواقف التفاعل، وعدم استثمار الفرص المتاحة لإقامة علاقات ودية مع المحيطين به، وعدم الحصول على الموضوع (الدور) المناسب في العمل، والمكانة الملائمة بين الزملاء.

٤- الإفراط أو التشدد الزائد في التعامل مع الطلاب من الناحية التحصيلية، بشكل قد ينفهم من العملية التعليمية، ويجعلهم يتبنون اتجاهات سلبية حيال المعلم والمقرر الدراسي، وربما العملية التعليمية برمتها.

٥- الفشل المتكرر والتسرب الدراسي لبعض الطلاب كنتيجة لإساءة معاملة المعلمين لهم، باستخدام أساليب تتسم بالتحقير والإهانة، والإحساس بعدم الجدارة، وعدم التقبل غير المشروط لهم، والتحيز وعدم العدالة في التعامل معهم، وما يعتري هؤلاء الطلاب من إحساس بالإحباط وانخفاض تقديرهم لذواتهم، واستخدام أساليب سلبية للتوافق تتسم بالعدوانية والكذب والإسقاط، وإثارة الشغب وعدم الانضباط داخل وخارج الصف الدراسي، في محاولة للتفريغ النفسي للمشاعر السلبية، وإزاحة العدوان الكامن لديهم، وتأكيد ذواتهم على نحو سلبي أو غير مألوف.

٦- يرتبط ضعف المهارات الاجتماعية- أحياناً- بالاكْتئاب، حيث يصعب على منخفضي المهارات الاجتماعية الإفصاح عن مشاعرهم، والإفشاء بما يحملون من هموم، وما يشعرون به من معاناة للآخرين، ويميلون بدلاً من ذلك إلى اجترارها ذاتياً، مما يضخم من آثارها السلبية على المستويين النفسي والبدني، وهو ما يؤدي إلى ظهور بعض الأعراض الاكتئابية المزاجية، والنفسجسمية.^(٧٤)

أ- خصائص الأفراد ذوي الكفاءة الاجتماعية:

يرى (حبيب مجدي) أن مرتفعي الكفاءة الاجتماعية أكثر قدرة على مواجهة المواقف الاجتماعية، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية، وانفتاحاً مع الآخرين أكثر من الأفراد منخفضي الكفاءة الاجتماعية، ويمكن إيجاز هذه الخصائص في أربعة عناصر هي: (المعرفة، الرغبة، أنشطة جيدة قابلة للتكيف، فطنة اجتماعية).^(٧٥)

ب- مظاهر ضعف الكفاءة الاجتماعية:

أن الأفراد الذي يعانون الشعور بالنقص وعدم الكفاءة، يقللون من شأن أنفسهم ولا يستطيعون مقاومة القلق الناجم عن أحداث الحياة اليومية وضغوطها، ويبحثون باستمرار عن المساعدات النفسية.^(٧٦)

ج- مهارات الكفاءة الاجتماعية:

يذكر (كازدين) Kazdin مجموعة مهارات مكونه للكفاءة الاجتماعية هي توكيد الذات، ومهارات المواجهة، ومهارات التواصل، ومهارات تنظيم المعرفة والمشاعر.^(٧٧) وتشمل مكونات الكفاءة الاجتماعية خمسة عناصر هي:^(٧٨)

- ١- القدرة على تأكيد الذات.
- ٢- الإفصاح عن الذات.
- ٣- مشاركة الآخرين في نشاطات اجتماعية.
- ٤- إظهار الاهتمام بالآخرين.
- ٥- فهم منظور الشخص الآخر.

وهناك أربع مهارات مكونة للكفاءة الاجتماعية وهي:

أ- **مهارات توكيد الذات:** تظهر هذه المهارات في قدرة الفرد على التعبير عن المشاعر والآراء والدفاع عن الحقوق، وتحديد المهارات في مواجهة ضغوط الآخرين.

ب- **مهارات وجدانية:** تظهر هذه المهارات في تيسير إقامة الفرد لعلاقات وثيقة وودودة مع الآخرين، وإدارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتعرف عليهم وتشتمل على التعاطف والمشاركة الوجدانية.

ج- **مهارات الاتصال:** وتعبر عن قدرة الفرد على توصيل المعلومات للآخرين لفظياً أو غير لفظياً، وتلقي الرسائل اللفظية وغير اللفظية من الآخرين وفهم مغزاها والتعامل معهم في ضوئها.

د- **مهارات الضبط والمرونة الاجتماعية والانفعالية:** وتشير إلى قدرة الفرد على التحكم بمرونة في سلوكه اللفظي وغير اللفظي الانفعالي وخاصة في موقف التفاعل مع الآخرين، وتعديله وفقاً لما يطرأ من تغيرات على الموقف، ومعرفة

السلوك الاجتماعي الملائم للموقف، واختيار التوقيت المناسب لإصداره فيه.^(٧٩)

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع الدراسة:

تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية التي تستهدف تحديد متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد.

(٢) المنهج المستخدم:

تمشياً مع نوع الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لطلاب وطالبات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمهور المتعثرين أكاديمياً والمعرضين للفصل في العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧م.

(٣) مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمهور.

٢- المجال البشري:

طبقت الدراسة علي (٦٢) طالب وطالبة من المقيدين بالفرقة الرابعة بالمعهد للعام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧م من إجمالي إطار معاينة بلغ (١١١) طالب وطالبة متعثرين أكاديمياً من العام الماضي وباقيين للإعادة بالفرقة الرابعة ومعرضين للفصل في حالة رسوبهم ثانية، وقد وقع اختيار الباحثة علي طلاب الفرقة الرابعة لمساعدتهم على التخرج وإعدادهم لسوق العمل وأن تعرضهم للفصل قد يؤثر على مستقبلهم ومستقبل أسرهم، بالإضافة إلي توفر العينة المناسبة للدراسة.

٣- المجال الزمني: استغرقت الدراسة مدة ستة أشهر من بداية شهر يناير ٢٠١٧م وحتى نهاية يونيو ٢٠١٧م.

(٤) أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة على بناء أداة رئيسية لجمع البيانات وهي استمارة استبيان لتحديد متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، وتضمن الاستبيان قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: البيانات الأولية الخاصة بالطلاب المتعثرين أكاديمياً: (النوع، السن، محل الإقامة، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري للأسرة، المستوى التعليمي للأب، المستوى التعليمي للأب).

القسم الثاني: ويتضمن محاور الاستبيان:

المحور الأول: مستوى السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

المحور الثاني: مستوى المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

المحور الثالث: مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

المحور الرابع: مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

وقد كانت الإجابات على كل فقرة وفق للتدرج الثلاثي كما يلي:

جدول (١) يوضح توزيع فقرات الاستبيان وفقاً للتدرج الثلاثي

لا	إلى حد ما	نعم
١	٢	٣

صدق وثبات الاستبيان: صدق الأداة: صدق المحكمين:

للتحقق من صدق الأداة فقد تم عرضها على (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور، وقد بلغ إجمالي عدد عبارات الاستبيان (٦٢) عبارة في صورتها المبدئية وبعد مرحلة التحكيم وصلت إلى (٥٠) عبارة، حيث تم حذف (١٦) عبارة، وإضافة (٤) عبارات، وتعديل صياغة (١٠) عبارات.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية وقوامها (١٥) طالب من المتعثرين أكاديمياً بالفرقة الثالثة بالمعهد، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

جدول (٢) يوضح الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان

المحور الأول مستوى السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً

م	مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً	معامل الارتباط
١	أعترف بتقصيري في دراستي دون حرج.	٠,٨٥٩
٢	أشعر بالوحدة والغربة في وجود الآخرين.	٠,٥٨٤
٣	لا أتقبل النقد من أساتذتي بدون ضيق.	٠,٨٧٣
٤	لا أشعر بقيمتي وذاتي بين الآخرين.	٠,٥٩٤
٥	تؤثر مشكلاتي الأسرية على تعثري الأكاديمي.	٠,٨٦٩
٦	تؤلني اتجاهات والدي السلبية ضدي بسبب تعثري الأكاديمي.	٠,٦٧٣
٧	التحاقى بالمعهد دون رغبتى كان سبباً في تعثري الأكاديمي.	٠,٨٦٥
٨	أشعر بالاختلاف والدونية بيني وبين زملائي في الدراسة.	٠,٦٨٤
٩	أجد صعوبة في التواصل مع زملائي بقاعة المحاضرات.	٠,٨٧٦
١٠	أشعر بعدم قدرتي على إشباع احتياجاتي الأساسية.	٠,٥٩٤
١١	يفرق أساتذتي في التعامل بيني وبين زملائي المتفوقين أكاديمياً.	٠,٨٧٣
١٢	أشعر بالظلم وعدم العدالة في تقييم الطلاب بالمعهد.	٠,٦٧٥
١٣	الإهمال المعرفي من قبل الوالدين كان سبب في تعثري الأكاديمي.	٠,٨٨٣
١٤	ليس لدي الرغبة في تخطي تعثري الأكاديمي.	٠,٧٥٤

جدول (٣) يوضح الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان

المحور الثاني مستوى المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً

م	مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً	معامل الارتباط
١	ليس لدي القدرة على مواجهة الأزمات في حياتي.	٠,٨٢٠
٢	لا أستطيع طرح آرائى وأفكارى خلال المحاضرات بحرية كاملة.	٠,٦٧٩
٣	أجد صعوبة في الاعتماد على نفسي في المهام المكلف بها أثناء الدراسة.	٠,٨٣٥
٤	أفضل الجلوس بمفردي عن الجلسات الأسرية.	٠,٦٨٢
٥	أتحدث مع الآخرين بدون خوف أو رهبة.	٠,٨٧٤

م	مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً	معامل الارتباط
٦	أفضل في إقناع الآخرين بوجهة نظري.	٠,٥٩٦
٧	أتردد في اتخاذ القرارات الخاصة في حياتي.	٠,٦٣٨
٨	ليس لدي القدرة على الوقوف بجانب زملائي في حل مشكلاتهم.	٠,٨٧٢
٩	أتهرب من حضور المناسبات الاجتماعية.	٠,٨٣٧
١٠	أفضل في امتصاص غضب أساتذتي عند تقصيري في أداء التكاليفات.	٠,٧٦٢
١١	ليس لدي الطموح في مواصلة دراستي بالمعهد.	٠,٦٥٤
١٢	أشعر بتهرب زملائي المتفوقين من مساعدتي في استكمال دراستي.	٠,٥٨٣

جدول (٤) يوضح الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان

المحور الثالث مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً

م	مستوي تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً	معامل الارتباط
١	أفكر في دراسة تخصص آخر بعد تخرجي في الخدمة الاجتماعية.	٠,٨٧٠
٢	لم أستفد من حصيلة معلوماتي الدراسية حتى الآن.	٠,٥٩٣
٣	أتوقع صعوبة الحصول على فرصة عمل مناسبة لدراستي بعد التخرج.	٠,٩٢٣
٤	لا يقدر الآخرون حديثي عن مهنة الخدمة الاجتماعية ودورها في المجتمع.	٠,٨٧٥
٥	أشعر بالنقص عند مقارنتي بزملائي بالكليات الأخرى.	٠,٨٧٣
٦	حزين لالتحاقني بالدراسة بمعهد الخدمة الاجتماعية.	٠,٩٠٣
٧	أري أن مستقبلي المهني غير جيد.	٠,٧٨٠
٨	أشعر بالخوف على مستقبلي المهني في الخدمة الاجتماعية.	٠,٨٧٤
٩	لا تتناسب دراسة الخدمة الاجتماعية مع متطلبات سوق العمل.	٠,٦٨٢
١٠	أشعر أن مكانة الخدمة الاجتماعية في المجتمع متواضعة.	٠,٧٥٧
١١	لا أحظي بتقدير الآخرين لي كأخصائي اجتماعي.	٠,٨٦٦
١٢	المقررات الدراسية لا تتواءم مع المتغيرات المتلاحقة في المجتمع.	٠,٧٦٢

جدول (٥) يوضح الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان

المحور الرابع مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً

م	مستوي الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً	معامل الارتباط
١	لا أنصرف بطريقة صائبة إن لم يتابعني أحد.	٠,٦٢٠
٢	قد أتورط في سلوكيات رديئة أخلاقياً.	٠,٧٨٠
٣	لا أترجع بسهولة عن سلوك مسيء تجاه أحد زملائي.	٠,٨٧٣

م	مستوي الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً	معامل الارتباط
٤	أحتاج للتذكير من قبل المحيطين بي لأتصرف بشكل مناسب.	٠,٦٧٠
٥	ليس لدي القدرة في السيطرة على انفعالاتي.	٠,٨٢٠
٦	أكره الشعور بمراقبة والدي لي داخل المنزل وخارجه.	٠,٦٨٤
٧	ليس لدي القدرة على مراقبة نفسي بشكل ايجابي.	٠,٥٩٦
٨	لا أستطيع المذاكرة عندما يراقبني والدي.	٠,٦٧٥
٩	لا أستطيع تقييم مستوي تحصيلي الأكاديمي.	٠,٧٨٢
١٠	عندما أجلس بمفردتي من أجل الاستذكار أبحث عن أشياء أخرى للقيام بها.	٠,٨٥٦
١١	أرفض أسلوب النقد من الآخرين.	٠,٦٧٩
١٢	لا أهتم بنصائح أساتذتي لي من أجل متابعة دراستي بشكل جيد.	٠,٥٨٦

صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان:

اعتمدت الباحثة على طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لقياس ثبات الاستبيان كطريقة لقياس الثبات ويتضح ذلك من الجدول التالي:

جدول (٦) يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية وطريقة وألفا كرونباخ)

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	عنوان المحور
٠,٨٧	١٤	المحور الأول: مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً.
٠,٦٩	١٢	المحور الثاني: مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً
٠,٨٨	١٢	المحور الثالث: مستوي تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً.
٠,٧٩	١٢	المحور الرابع: مستوي الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.
٠,٨١	٥٠	الإجمالي

وبذلك فقد تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج، والاعتماد عليها بدرجة عالية من الثقة في صياغة التصور المقترح لتحقيق متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد.

سابعاً: مناقشة النتائج العامة للدراسة:

(١) النتائج المتعلقة بالخصائص الديموجرافية لمفردات مجتمع الدراسة:

اعتمدت الباحثة على عدد من المتغيرات الديموجرافية لوصف مفردات مجتمع الدراسة من الطلاب والطالبات المتعثرات أكاديمياً وتمثلت في: (النوع، السن، محل الإقامة، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري للأسرة، المستوى التعليمي للأب، المستوى التعليمي للأب) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص مجتمع الدراسة على النحو التالي:

١- النوع:

جدول (٧) يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة طبقاً للنوع ن=٦٢

م	السن	ك	%	الترتيب
١	ذكر	٤٣	٦٩,٤	١
٢	أنثي	١٩	٣٠,٦	٢
	الإجمالي	٦٢	١٠٠%	

يتضح من نتائج الجدول السابق: أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من الطلاب المتعثرين أكاديمياً من الذكور بنسبة (٦٩,٤%) وفي الترتيب الثاني الإناث بنسبة (٣٠,٦%)، ويستنبط من ذلك أن الطلاب الذكور أكثر تعثراً في دراستهم من الإناث وذلك قد يرجع إلى نمط شخصياتهم وطبيعة حياة الشباب في هذه المرحلة العمرية وقضائهم لأوقات طويلة خارج المنزل وعدم رغبتهم في المذاكرة وشعورهم بغموض مستقبلهم، بالإضافة لتحمل بعض الشباب للمسئولية تجاه أسرهم والعمل من أجل مساعدتها على تكاليف المعيشة مع زيادة احتياجاتهم وارتفاع الأسعار وقلة الدخل.

٢- السن:

جدول (٨) يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة طبقاً للسن ن=٦٢

م	السن	ك	%	الترتيب
١	أقل من ٢٢ سنة	٣	٤,٨	٣
٢	من ٢٤ سنة -	٣٥	٥٦,٥	١
٣	من ٢٦ سنة فأكثر	٢٤	٣٨,٧	٢
	الإجمالي	٦٢	١٠٠%	

يتضح من نتائج الجدول السابق: أن نسبة (٥٦,٥%) من مفردات مجتمع الدراسة يقعون في الفئة العمرية (من ٢٤ سنة -) وذلك في الترتيب الأول، وجاء في الترتيب الثاني الفئة العمرية (من ٢٦ سنة فأكثر) بنسبة مئوية (٣٨,٧%) وفي الترتيب الثالث الفئة العمرية (أقل من ٢٢ سنة) بنسبة مئوية (٤,٨%) ويتضح من ذلك أن عينة الدراسة من طلاب وطالبات الفرقة الرابعة بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمههور تقدموا في السن مقارنة بزملائهم في نفس المرحلة الدراسية، وقد يفسر ذلك بتعثرهم الأكاديمي لأكثر من مرة على مستوى مراحلهم التعليمية وعدم انتظامهم في دراستهم.

٣- محل الإقامة:

جدول (٩) يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة طبقاً لمحل الإقامة ن=٦٢

م	محل الإقامة	ك	%	الترتيب
١	داخل دمنهور	٢٥	٤٠,٣	٢
٢	خارج دمنهور	٣٧	٥٩,٧	١
	المجموع	٦٢	%١٠٠	

يتضح من نتائج الجدول السابق: أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من المقيمين خارج مدينة دمنهور مكان دراستهم بالمعهد بنسبة (٤٠,٣%)، بينما المقيمين داخل مدينة دمنهور نسبة (٥٩,٧%) ويعد هذا التوزيع طبيعي نظراً لأن المعهد يخدم طلاب مجموعة من المحافظات المجاورة لمحافظة البحيرة كمحافظة الغربية والإسكندرية وكفر الشيخ.

٤ - الحالة الاجتماعية:

جدول (١٠) يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة طبقاً للحالة الاجتماعية ن=٦٢

م	الحالة الاجتماعية	ك	%	الترتيب
١	أعزب	٣٥	٥٦,٥	١
٢	متزوج	٢٢	٣٥,٥	٢
٣	مطلق	٣	٤,٨	٣
٤	أرمل	٢	٣,٢	٤
	الإجمالي	٦٢	%١٠٠	

يتضح من نتائج الجدول السابق: أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من الطلاب والطالبات المتعثرين أكاديمياً من غير المتزوجين بنسبة (٥٦,٥%) وفي الترتيب الثاني من المتزوجين بنسبة (٣٥,٥%) وفي الترتيب الثالث من فئة المطلق والمطلقة بنسبة (٤,٨%) بينما جاء في الترتيب الأخير فئة الأرمل والأرملة بنسبة (٣,٢%) ويتناسب هذا التوزيع مع طبيعة المرحلة العمرية لعينة الدراسة وخاصة من الطالبات اللاتي يتزوجن في سن مبكرة مما قد يكون سبب في تعثرهن الأكاديمي بسبب ظروف الزواج والحمل والإنجاب وتحمل مسؤولية تكوين أسرة في سن صغيرة، بينما سنجد غالبية غير المتزوجين من الطلاب لصعوبة تكوين أسرة في هذا السن نظراً لارتفاع تكاليف الزواج وتعثرهم الأكاديمي وعدم وجود مصدر دخل ثابت.

٥ - الدخل الشهري للأسرة:

جدول (١١) يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة طبقاً للدخل الشهري للأسرة ن=٦٢

م	الدخل الشهري	ك	%	الترتيب
١	أقل من ٣٠٠٠ جنية	١٩	٣٠,٦	٢

٢	من ٣٠٠٠ جنية -	٢٤	٣٨,٧	١
٣	من ٥٠٠٠ جنية -	٩	١٤,٦	٤
٤	من ٧٠٠٠ جنية فأكثر	١٠	١٦,١	٣
الإجمالي		٦٢	%١٠٠	

يتضح من نتائج الجدول السابق:

أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من أسر ذوي دخل شهري متوسط حيث جاء في الترتيب الأول ذوي الدخل الشهري (من ٣٠٠٠ جنية -) بنسبة (٣٨,٧%) وفي الترتيب الثاني (الأقل من ٣٠٠٠ جنية) بنسبة (١٤,٦%) وفي الترتيب الثالث ذوي الدخل الشهري من (٧٠٠٠ جنية فأكثر) بنسبة (١٦,١%) بينما جاء في الترتيب الأخير (من ٥٠٠٠ جنية -) بنسبة (١٤,٦%) ويتناسب ذلك مع طبيعة ومتوسط دخل الأسرة المصرية الشهري، وحيث أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من ذوي أسر ضعيفة ومتوسطة الدخل، مما قد يدفع بعض الأبناء لإهمال دراستهم واتجاههم للعمل أثناء الدراسة لمساعدة أسرهم، وقد يترتب علي ذلك تعثرهم أكاديمياً وخاصة الأبناء الذكور.

٦- المستوى التعليمي للأب:

جدول (١٢) يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة طبقاً للمستوى التعليمي للأب ن=٦٢

م	المستوى التعليمي للأب	ك	%	الترتيب
١	لا يقرأ ولا يكتب	٩	١٤,٦	٣
٢	أقل من متوسط	٦	٩,٧	٥
٣	مؤهل متوسط	١٨	٢٩,٠	٢
٤	مؤهل فوق متوسط	٧	١١,٢	٤
٥	مؤهل عالي	٢٢	٣٥,٥	١
الإجمالي		٦٢	%١٠٠	

يتضح من نتائج الجدول السابق:

أن نسبة (٣٥,٥%) من أباء مفردات مجتمع الدراسة مؤهل عالي ووصلوا لمرحلة متقدمة من التعليم، وفي الترتيب الثاني ذوي المؤهل المتوسط بنسبة (٢٩,٠%) وفي الترتيب الثالث من لا يجيدون القراءة والكتابة بنسبة (١٤,٦%)، أما الترتيب الرابع فكانوا ذوي المؤهل فوق المتوسط بنسبة (١١,٢%) بينما في الترتيب الخامس والأخير ذوي المستوى التعليمي الأقل من المتوسط بنسبة (٩,٧%)، ويستنبط من ذلك أن ضعف المستوى التعليمي للأب قد يؤثر إلي حد كبير على مستوى تعليم الأبناء وتحصيلهم الدراسي، فقد يؤدي عدم اهتمام الأب بتعليم الأبناء إلي إهمالهم لدراساتهم وتعثرهم في مراحل تعليمهم المختلفة.

٧- المستوى التعليمي للأم:

جدول (١٣) يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة طبقاً للمستوي التعليمي للأُم ن=٦٢

م	المستوي التعليمي للأُم	ك	%	الترتيب
١	لا تقرأ ولا تكتب	١٥	٢٤,٢	٢
٢	أقل من متوسط	٨	١٢,٩	٥
٣	مؤهل متوسط	١٨	٢٩,٠	١
٤	مؤهل فوق متوسط	٩	١٤,٦	٤
٥	مؤهل عالي	١٢	١٩,٣	٣
	الإجمالي	٦٢	%١٠٠	

يتضح من نتائج الجدول السابق:

أن نسبة (٢٩,٠%) من أمهات مفردات مجتمع الدراسة من ذوي المؤهل المتوسط، وفي الترتيب الثاني من لا يجدن القراءة والكتابة بنسبة (٢٤,٢%) وفي الترتيب الثالث ذوي المؤهل العالي بنسبة (١٩,٣%)، أما الترتيب الرابع فكانوا من ذوي المؤهل فوق المتوسط بنسبة (١٤,٦%) بينما في الترتيب الخامس والأخير ذوي المستوي التعليمي الأقل من المتوسط بنسبة (١٢,٩%)، ويستتبع من ذلك أن ضعف المستوي التعليمي للأُم قد يؤثر إلي حد كبير على مستوي تعليم الأبناء وتحصيلهم الدراسي، فقد يؤدي عدم اهتمام الأم بتعليم الأبناء إلي إهمالهم لدراساتهم وتعثرهم في مراحل تعليمهم المختلفة واتجاه البعض منهم للعمل ومساعدة الأسرة وخاصة ذوي الدخل الشهري المنخفض.

(٢) النتائج الخاصة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

١- نتائج الإجابة على السؤال الأول:

ما مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

لحساب استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وقد جاءت النتائج كالتالي:

جدول (١٤) يوضح مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً ن=٦٢

م	مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً	نعم	إلي حد ما	لا	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أعترف بتقصيري في دراستي دون حجل.	٤١	١٠	١١	١٥٤	٢,٤٨	٠,٧٨	٢
٢	أشعر بالوحدة والغربة في وجود الآخرين.	٣٦	٦	٢٠	١٤٠	٢,٢٦	٠,٩١	٨
٣	لا أتقبل النقد من أساتذتي بدون ضيق.	٣٨	٧	١٩	١٤٧	٢,٣٧	٠,٨٨	٤

١٤	٠,٩٥	١,٨٥	١١٥	٣٣	٥	٢٤	لا أشعر بقيمتي وذاتي بين الآخرين.
٧	٠,٨٨	٢,٢٧	١٤١	١٨	٩	٣٥	تؤثر مشكلاتي الأسرية على تعثري الأكاديمي.
١٠	٠,٧٧	٢,١٨	١٣٥	١٤	٢٣	٢٥	تؤلمني اتجاهات والدي السلبية ضدي بسبب تعثري الأكاديمي.
١١	٠,٨٨	١,٨٠	١١١	٣٢	١١	١٩	التحاقى بالمعهد دون رغبتى كان سبباً فى تعثرى الأكادىمى.
٩	٠,٩٤	٢,٢١	١٣٧	٢٢	٥	٣٥	أشعر بالاختلاف والدونية بينى وبين زملائى فى الدراسة.
٣	٠,٨٠	٢,٤٥	١٥٢	١٢	١٠	٤٠	أجد صعوبة فى التواصل مع زملائى بقاعة المحاضرات.
١٣	٠,٩١	١,٩٠	١١٨	٢٩	١٠	٢٣	أشعر بعدم قدرتى على إشباع احتىاجاتى الأساسية.
٦	٠,٨٠	٢,٣٤	١٤٥	١٣	١٥	٣٤	يفرق أساتذتى فى التعامل بينى وبين زملائى المتفوقىن أكادىمياً.
١٢	٠,٩٦	١,٩٥	١٢١	٣٠	٥	٢٧	أشعر بالظلم وعدم العدالة فى تقييم الطلاب بالمعهد.
١	٠,٧٦	٢,٥٠	١٥٥	١٠	١١	٤١	الإهمال المعرفى من قبل الوالدىن كان سبب فى تعثرى الأكادىمى.
٥	٠,٨٦	٢,٣٤	١٤٥	١٦	٩	٣٧	لئس لدى الرغبة فى تحطى تعثرى الأكادىمى.

يتضح من نتائج الجدول السابق ما يلي: أن هناك استجابة بدرجة متوسطة على جميع العبارات التي تصف مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام (٢,٢١) بانحراف معياري عام بلغت قيمته (٠,٧٦) وهي قيمة تقع في الفئة الأولى لفئات القياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم)، كما يتضح من الجدول أن هناك توافقاً كبيراً في درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات السؤال الأول: ما مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ إذ بينت الاستجابات أن متوسطات موافقتهم على العبارات تراوحت ما بين (٢,٥٠) إلى (١,٨٥) وهي متوسطات تقع في الفئة الأولى لفئات القياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم) على أداة الدراسة، وهذا يدل على إجماع أفراد العينة نحو تلك العبارات.

- كما تم ترتيب عبارات السؤال الأول: ما مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها وفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (١٣) المتضمنة (الإهمال المعرفي من قبل الوالدين كان سبب في تعثري الأكاديمي) بالمرتبة الأولى بين العبارات التي تصف مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧٦).

٢- جاءت العبارة رقم (١) المتضمنة (أعترف بتقصيري في دراستي دون خجل) بالمرتبة الثانية بين العبارات التي تصف مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٨).

٣- جاءت العبارة رقم (٩) المتضمنة (أجد صعوبة في التواصل مع زملائي بقاعة المحاضرات) بالمرتبة الثالثة بين العبارات التي تصف مستوي السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٥) وانحراف معياري (٠,٨٠).

٤- جاءت العبارة رقم (٣) المتضمنة (لا أتقبل النقد من أساتذتي بدون ضيق) بالمرتبة الرابعة بين العبارات التي تصف مستوى السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (٠,٨٨).

٥- جاءت العبارة رقم (١٤) المتضمنة (ليس لدي الرغبة في تخطي تعثري الأكاديمي) بالمرتبة الخامسة بين العبارات التي تصف مستوى السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٣٤) وانحراف معياري (٠,٨٦).

٦- جاءت العبارة رقم (١١) المتضمنة (يفرق أساتذتي في التعامل بيني وبين زملائي المتفوقين أكاديمياً) بالمرتبة السادسة بين العبارات التي تصف مستوى السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٣٤) وانحراف معياري (٠,٨٠).

٧- جاءت العبارة رقم (٥) المتضمنة (تؤثر مشكلاتي الأسرية على تعثري الأكاديمي) بالمرتبة السابعة بين العبارات التي تصف مستوى السلوك التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٢٧) وانحراف معياري (٠,٨٨).

ويتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى السلوكي التكيفي للطلاب المتعثرين أكاديمياً قد ينتج عن الإهمال المعرفي من قبل الوالدين وعدم اهتمامهم بتعليم أبنائهم ومتابعتهم في مراحل تعليمهم المختلفة، مما يترتب عليه تقصير الأبناء في دراستهم وتعثرهم، كما أن الصعوبة في التواصل مع زملائهم بقاعة المحاضرات وضعف علاقتهم الاجتماعية قد يؤثر بشكل كبير في عدم قدرتهم على التوافق النفسي والاجتماعي مع البيئة المحيطة بهم، أضف إلى ذلك عدم تقبل النقد من أساتذتهم بصدور رعب يؤثر على حالاتهم النفسية ويعوق متابعتهم لدراساتهم وقيامهم بالمهام والتكليفات المطلوبة منهم، مما يولد لديهم عدم الرغبة والدافعية في تخطي تعثرهم الدراسي والأكاديمي، كما أن شعور بعض الطلاب بالاضطهاد والتمييز وأن أساتذتهم يفرقون في التعامل بينهم وبين زملائهم المتفوقين أكاديمياً قد يخلق نوع من الفجوات النفسية بينهم تعوقهم أيضاً من متابعة دراستهم بشكل جيد، كل ما سبق يظهر بشكل أكثر تأثيراً عندما يعاني الطلاب أيضاً من بعض المشكلات الأسرية كالاخلافات المستمرة بين الوالدين أو الانفصال أو المشكلات الاقتصادية التي تؤثر على تكيف الأبناء سواء داخل الأسرة أو خارجها وتصبح سبباً رئيسياً مضافاً للأسباب الشخصية والدراسية التي تؤثر على تعثرهم الدراسي والأكاديمي، ويتطلب ذلك تنمية الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً فيما يتعلق ببعد السلوك التكيفي لهم مع البيئة المحيطة بهم داخل الكلية أو المنزل، مع الأسرة أو أساتذتهم وزملائهم.

٢- نتائج الإجابة على السؤال الثاني:

ما مستوى المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

لحساب استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وقد جاءت النتائج كالتالي:

جدول (١٥) يوضح مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً ن=٦٢

م	مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً	نعم	إلى حد ما	لا	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	ليس لدي القدرة على مواجهة الأزمات في حياتي.	٣٦	١٥	١١	١٤٩	٢,٤٠	٠,٧٧	٦
٢	لا أستطيع طرح آرائ وأفكاري خلال المحاضرات بحرية كاملة.	٤٢	١٤	٦	١٦٠	٢,٥٨	٠,٦٦	٣
٣	أجد صعوبة في الاعتماد على نفسي في المهام المكلف بها أثناء الدراسة.	٤٠	١٢	١٠	١٥٤	٢,٤٨	٠,٧٦	٤
٤	أفضل الجلوس بمفردي عن الجلسات الأسرية.	٤٢	١٥	٥	١٦١	٢,٦٠	٠,٦٣	٢
٥	أتحدث مع الآخرين بدون خوف أو رهبة.	٢٣	١٤	٢٥	١٢٢	١,٩٧	٠,٨٨	١٢
٦	أفضل في إقناع الآخرين بوجهة نظري.	٣٧	١٧	٨	١٥٣	٢,٤٧	٠,٧١	٥
٧	أتردد في اتخاذ القرارات الخاصة في حياتي.	٤٧	٧	٨	١٦٣	٢,٦٣	٠,٧٠	١
٨	ليس لدي القدرة على الوقوف بجانب زملائي في حل مشكلاتهم.	٣١	١٦	١٥	١٤٠	٢,٢٦	٠,٨٢	٩
٩	أتحرب من حضور المناسبات الاجتماعية.	٣٨	٨	١٦	١٤٦	٢,٣٥	٠,٨٦	٧
١٠	أفضل في امتصاص غضب أساتذتي عند تقصيري في أداء التكاليفات.	٣٥	١٠	١٧	١٤٢	٢,٣٠	٠,٨٧	٨
١١	ليس لدي الطموح في مواصلة دراستي بالمعهد.	٢٤	١٩	١٩	١٢٩	٢,١٠	٠,٨٣	١١
١٢	أشعر بتهرب زملائي المتفوقين من مساعدتي في استكمال دراستي.	٢٥	١٩	١٨	١٣١	٢,١١	٠,٨٣	١٠

يتضح من نتائج الجدول السابق ما يلي: أن هناك استجابة بدرجة كبيرة على جميع العبارات التي تصف مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام (٢,٣٥) بانحراف معياري عام بلغت قيمته (٠,٨٣) وهي قيمة تقع في الفئة الأولى لفئات القياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم)، كما يتضح من الجدول أن هناك توافقاً كبيراً في درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات السؤال الثاني: ما مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ إذ بينت الاستجابات أن متوسطات موافقتهم على العبارات تراوحت ما بين (٢,٦٣) إلى (١,٩٧) وهي متوسطات تقع في الفئة الأولى لفئات القياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم) على أداة الدراسة، وهذا يدل على إجماع أفراد العينة نحو تلك العبارات.

- كما تم ترتيب عبارات السؤال الثاني: ما مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها وفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (٧) المتضمنة (أتردد في اتخاذ القرارات الخاصة في حياتي) بالمرتبة الأولى بين العبارات التي تصف مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وانحراف معياري (٠,٧٠).

٢- جاءت العبارة رقم (٤) المتضمنة (أفضل الجلوس بمفردي عن الجلسات الأسرية) بالمرتبة الثانية بين العبارات التي تصف مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٦٠) وانحراف معياري (٠,٦٣).

٣- جاءت العبارة رقم (٢) المتضمنة (لا أستطيع طرح أرائي وأفكاري خلال المحاضرات بحرية كاملة) بالمرتبة الثالثة بين العبارات التي تصف مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٦٦).

٤- جاءت العبارة رقم (٣) المتضمنة (أجد صعوبة في الاعتماد على نفسي في المهام المكلف بها أثناء الدراسة) بالمرتبة الرابعة بين العبارات التي تصف مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٦).

٥- جاءت العبارة رقم (٦) المتضمنة (أفضل في إقناع الآخرين بوجهة نظري) بالمرتبة الخامسة بين العبارات التي تصف مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٧) وانحراف معياري (٠,٧١). ويتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوي المهارات الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً ضعيف ويظهر ذلك معاناتهم من التردد في اتخاذ القرارات الخاصة في حياتهم مما يجعلهم غير قادرين على تحديد أهدافهم بشكل واضح ويقلل من مستوي الدافعية والانجاز لديهم، كما أن الطلاب المترددون في اتخاذ القرارات غالباً ما يتصفون بضعف الشخصية وضعف الثقة في النفس، مما ينعكس على مستوي تحصيلهم الدراسي بشكل سلبي، والطلاب المتعثرين أكاديمياً يفضلون الجلوس بمفردهم عن الجلسات الأسرية وغالباً ما يعزلون مما يشعرون بالافتقار وعدم الرضا والقناعة وقد زادت من حدة تلك المشكلة إدمان بعض الطلاب لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وممارسة الألعاب الالكترونية لساعات طويلة تفصلهم تماماً عن العالم الواقعي وقد يكون ذلك سبباً رئيسياً في تعثرهم أكاديمياً لانشغالهم عن تحصيلهم الدراسي ومتابعة دراستهم بالشكل المطلوب، أضف إلي ذلك فقدان بعض الطلاب المتعثرين أكاديمياً لمهارة طرح آرائهم وأفكارهم خلال المحاضرات بحرية كاملة وذلك بسبب ضعف ثقتهم في أنفسهم أو تخوفهم من رد فعل أساتذتهم خاصة وأن بعض الطلاب المتعثرين قد يشعرون بالنقص والتمييز والاضطهاد من قبل أساتذتهم، كما أنهم قد يجدون صعوبة في الاعتماد على أنفسهم في إنجاز المهام المكلفين بها أثناء الدراسة نظراً لعدم متابعتهم الجيدة لمقرراتهم ولعدم انتظامهم في المحاضرات، كما يشعرون بالفشل في إقناع الآخرين بوجهة نظرهم، وعدم القدرة على مواجهة الأزمات في حياتهم بدرجة من الاتزان الانفعالي وعدم الثقة في أنفسهم وفي قدرتهم على تخطي أية صعوبات سواء شخصية أو دراسية أو أسرية.

٣- نتائج الإجابة على السؤال الثالث:

ما مستوى المهارات الاجتماعية لطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

لحساب استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوي تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وقد جاءت النتائج كالتالي:

جدول (١٦) يوضح مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً ن=٦٢

م	مستوي تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً	نعم	إلى حد ما	لا	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أفكر في دراسة تخصص آخر بعد تخرجي في الخدمة الاجتماعية.	٢٤	١٩	١٩	١٢٩	٢,١٠	٠,٨٣	٩
٢	لم أستفد من حصيلة معلوماتي الدراسية حتى الآن.	٣٧	١٤	١١	١٥٠	٢,٤٢	٠,٧٧	٣
٣	أتوقع صعوبة الحصول على فرصة عمل مناسبة لدراستي بعد التخرج.	١٨	٢٠	٢٤	١١٨	١,٩٠	٠,٨٢	١٢
٤	لا يقدر الآخرون حديثي عن مهنة الخدمة الاجتماعية ودورها في المجتمع.	٤٠	١٤	٨	١٥٦	٢,٥٢	٠,٧١	٢
٥	أشعر بالنقص عند مقارنتي بزملائي بالكليات الأخرى.	٣١	١٦	١٥	١٤٠	٢,٢٦	٠,٨٢	٧
٦	حزين لالتحاقني بالدراسة بمعهد الخدمة الاجتماعية.	٣٠	٧	٢٥	١٢٩	٢,١٠	٠,٩٤	٨
٧	أري أن مستقبلي المهني غير جيد.	٣٦	٦	٢٠	١٤٠	٢,٢٦	٠,٩١	٦
٨	أشعر بالخوف على مستقبلي المهني في الخدمة الاجتماعية.	٢٤	١٢	٢٦	١٢٢	١,٩٧	٠,٦٤	١١
٩	لا تناسب دراسة الخدمة الاجتماعية مع متطلبات سوق العمل.	٣٦	١٠	١٦	١٤٤	٢,٣٢	٠,٨٦	٥
١٠	أشعر أن مكانة الخدمة الاجتماعية في المجتمع متواضعة.	٢٩	٨	٢٥	١٢٨	٢,١٠	٠,٩٣	١٠
١١	لا أحظي بتقدير الآخرين لي كأخصائي اجتماعي.	٣٤	١٨	١٠	١٤٨	٢,٣٩	٠,٧٥	٤
١٢	المقررات الدراسية لا تتواءم مع المتغيرات المتلاحقة في المجتمع.	٤٢	١٢	٨	١٥٨	٢,٥٥	٠,٧١	١

يتضح من نتائج الجدول السابق ما يلي: أن هناك استجابة بدرجة كبيرة على جميع العبارات التي تصف مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام (٢,٢٤) بانحراف معياري عام بلغت قيمته (٠,٧٢) وهي قيمة تقع في الفئة الأولى لفئات المقياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم)، كما يتضح من الجدول أن هناك توافقاً كبيراً في درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات السؤال الثالث: ما مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ إذ بينت الاستجابات أن متوسطات موافقتهم على العبارات تراوحت ما بين (٢,٥٥) إلى (١,٩٠) وهي متوسطات تقع في الفئة الأولى لفئات المقياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم) على أداة الدراسة، وهذا يدل على إجماع أفراد العينة نحو تلك العبارات.

- كما تم ترتيب عبارات السؤال الثالث: ما مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها وفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (١٢) المتضمنة (المقررات الدراسية لا تتوأكب مع المتغيرات المتلاحقة في المجتمع) بالمرتبة الأولى بين العبارات التي تصف مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٧١).

٢- جاءت العبارة رقم (٤) المتضمنة (لا يقدر الآخرون حديثي عن مهنة الخدمة الاجتماعية ودورها في المجتمع) بالمرتبة الثانية بين العبارات التي تصف مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٥٢) وانحراف معياري (٠,٧١).

٣- جاءت العبارة رقم (٢) المتضمنة (لم أستفد من حصيلة معلوماتي الدراسية حتى الآن) بالمرتبة الثالثة بين العبارات التي تصف مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٢) وانحراف معياري (٠,٧٧).

٤- جاءت العبارة رقم (١١) المتضمنة (لا أحظي بتقدير الآخرين لي كأخصائي اجتماعي) بالمرتبة الرابعة بين العبارات التي تصف مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٣٩) وانحراف معياري (٠,٧٥).

٥- جاءت العبارة رقم (٩) المتضمنة (لا تتناسب دراسة الخدمة الاجتماعية مع متطلبات سوق العمل) بالمرتبة الخامسة بين العبارات التي تصف مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٣٢) وانحراف معياري (٠,٨٦).

ويتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى تقدير الذات للطلاب المتعثرين أكاديمياً ضعيف، يتمثل شعور الطلاب المتعثرين أكاديمياً بأن المقررات الدراسية التي يدرسونها في الخدمة الاجتماعية لا تتوأكب مع المتغيرات المتلاحقة في المجتمع، وقد يرجع ذلك لشعورهم بعدم الاعتراف المجتمعي الكافي بمهنة الخدمة الاجتماعية، ومما يزيد من ذلك شعورهم بعدم تقدير الآخرين لحديثهم عن مهنة الخدمة الاجتماعية ودورها في المجتمع، ويتسبب ذلك في ضعف مستوى مفهوم الذات الأكاديمي لطلاب الخدمة الاجتماعية سواء فيما يتعلق (بمفهوم الذات الأكاديمي المرتبط بالطلاب نفسه أو المرتبط بالمهنة أو المرتبط بالآخرين أو المرتبط بالمستقبل الوظيفي للطلاب)، بالإضافة إلي شعورهم بعدم الاستفادة من حصيلة معلوماتهم الدراسية حتى الآن، وأنهم لم يحظوا بتقدير الآخرين لهم كأخصائيين اجتماعيين في المستقبل، أضف إلي ذلك تفكير الطلاب دائماً في مستقبلهم الوظيفي وفرص العمل بعد التخرج، وحيث أن دراسة الخدمة الاجتماعية من وجهة نظرهم قد لا تتناسب مع متطلبات سوق العمل، فإنهم يرون أن مستقبلهم المهني غير جيد، ولما كان مفهوم الذات الأكاديمي لطلاب الخدمة الاجتماعية جزءاً أساسياً في بناء شخصية الأخصائي الاجتماعي، كما أن مفهوم الذات الأكاديمي لدي طلاب الخدمة الاجتماعية له أهمية خاصة لديهم لفهم ديناميات الشخصية المهنية والتوافق النفسي لديهم، فانه من الضروري العمل على تنمية الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً فيما يتعلق بتقدير الذات بصفة عامة وتقدير الذات الأكاديمي بصفة خاصة، وهذا ما أكدت عليه دراسة عثمان (٢٠١٢) بضرورة الاهتمام بدراسات التدخل المهني لقياس وتحسين مفهوم الذات الأكاديمي لطلاب الخدمة الاجتماعية.^(٨١)، دراسة السيبي (٢٠٠٦) والتي أكدت على معاناة طلاب الخدمة الاجتماعية من العديد من الضغوط الحياتية التي يعيشونها في المرحلة الجامعية والتي أثرت بشكل واضح علي مستوى تحصيلهم الدراسي ومن أبرز تلك الضغوط ضعف تقدير الذات لدي الطلاب.^(٨١)

٤- نتائج الإجابة على السؤال الرابع:
ما مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟

لحساب استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوي الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وقد جاءت النتائج كالتالي:

جدول (١٧) يوضح مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً ن=٦٢

م	متطلبات الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً	نعم	إلى حد ما	لا	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	لا أتصرف بطريقة صائبة إن لم يتابعني أحد.	٢٨	١٠	٢٤	١٢٨	٢,١٠	٠,٩١	١١
٢	قد أتورط في سلوكيات رديئة أخلاقياً.	٢٩	١٧	١٦	١٣٧	٢,٢١	٠,٨٣	٨
٣	لا أتراجع بسهولة عن سلوك مسيء تجاه أحد زملائي.	٣٤	٩	١٩	١٣٩	٢,٢٤	٠,٩٠	٧
٤	أحتاج للتذكير من قبل المحيطين بي لأتصرف بشكل مناسب.	٣٨	١٣	١١	١٥١	٢,٤٤	٠,٧٨	٣
٥	ليس لدي القدرة في السيطرة على انفعالاتي.	٣٢	٢٠	١٠	١٤٦	٢,٣٥	٠,٧٤	٦
٦	أكره الشعور بمراقبة والدي لي داخل المنزل وخارجه.	٢٤	٥	٣٣	١١٥	١,٨٥	٠,٩٥	١٢
٧	ليس لدي القدرة على مراقبة نفسي بشكل ايجابي.	٣٢	٥	٢٥	١٣١	٢,١١	٠,٩٥	١٠
٨	لا أستطيع المذاكرة عندما يراقبني والدي.	٤٠	١٢	١٠	١٥٤	٢,٤٨	٠,٧٦	٢
٩	لا أستطيع تقييم مستوي تحصيلي الأكاديمي.	٤٤	٨	١٠	١٥٨	٢,٥٥	٠,٧٦	١
١٠	عندما أجلس بمفرد من أجل الاستذكار أبحث عن أشياء أخرى للقيام بها.	٣٣	٥	٢٤	١٣٣	٢,١٥	٠,٩٥	٩
١١	أرفض أسلوب النقد من الآخرين.	٣٧	١١	١٤	١٤٧	٢,٣٧	٠,٨٣	٥
١٢	لا أهتم بنصائح أساتذتي لي من أجل متابعة دراستي بشكل جيد.	٣٩	٣	١٤	١٤٩	٢,٤٠	٠,٨٣	٤

يتضح من نتائج الجدول السابق ما يلي:

أن هناك استجابة بدرجة كبيرة على جميع العبارات التي تصف مستوي الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام (٢,٢٧) بانحراف معياري عام بلغت قيمته (٠,٨٦) وهي قيمة تقع في الفئة الأولى لفئات المقياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم)، كما يتضح من الجدول أن هناك توافقاً كبيراً في درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات السؤال الرابع: ما مستوي الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ إذ بينت الاستجابات أن متوسطات موافقتهم على العبارات تراوحت ما بين (٢,٥٥) إلى (١,٨٥) وهي متوسطات تقع في الفئة الأولى لفئات المقياس المتدرج الثلاثي التي تشير إلى درجة (نعم) على أداة الدراسة، وهذا يدل على إجماع أفراد العينة نحو تلك العبارات.

كما تم ترتيب عبارات السؤال الرابع: ما مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً؟ تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها وفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت العبارة رقم (٩) المتضمنة (لا أستطيع تقييم مستوى تحصيلي الأكاديمي) بالمرتبة الأولى بين العبارات التي تصف مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٧٦).

٢- جاءت العبارة رقم (٨) المتضمنة (لا أستطيع المذاكرة عندما يراقبني والدي) بالمرتبة الثانية بين العبارات التي تصف مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٦).

٣- جاءت العبارة رقم (٤) المتضمنة (أحتاج للتذكير من قبل المحيطين بي لأتصرف بشكل مناسب) بالمرتبة الثالثة بين العبارات التي تصف مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٧٨).

٤- جاءت العبارة رقم (١٢) المتضمنة (لا أهتم بنصائح أساتذتي لي من أجل متابعة دراستي بشكل جيد) بالمرتبة الرابعة بين العبارات التي تصف مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وانحراف معياري (٠,٨٣).

٥- جاءت العبارة رقم (١١) المتضمنة (أرفض أسلوب النقد من الآخرين) بالمرتبة الخامسة بين العبارات التي تصف مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً، بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (٠,٨٣).

ويتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى الرقابة الذاتية للطلاب المتعثرين أكاديمياً ضعيف ويتمثل ذلك في عدم قدرة الطلاب المتعثرين أكاديمياً على تقييم مستوى تحصيلهم الدراسي والأكاديمي، وعدم معرفتهم لمستواهم الحقيقي ونقاط ضعفهم، وعدم قدرتهم على المذاكرة والتحصيل الدراسي الجيد عندما يراقبهم الأب أو الأم، ويعد ذلك من الأساليب الخاطئة في التنشئة الاجتماعية وهي إحساس الأبناء بأن مراقبة آبائهم وأمهاتهم لهم ليست كنوع من المتابعة وإنما رقابة هدفها تصيد الأخطاء وإلقاء اللوم عليهم وعقابهم، مما يجعل بعض الأبناء يشعرون بالتوتر وضعف الثقة بالنفس وعدم القدرة على المذاكرة وسط هذه الأجواء السلبية، أضف إلى ذلك حاجة الطلاب المتعثرين أكاديمياً بصفة مستمرة للتذكير والتنبيه والتشجيع من قبل المحيطين بهم حتى يتصرفون بشكل مناسب، وقد يكون ذلك بسبب شعورهم بعدم قدرتهم السيطرة على أنفسهم وممارسة السلوكيات الإيجابية من تلقاء أنفسهم، كما أن بعض الطلاب المتعثرين أكاديمياً قد لا يهتمون بنصائح أساتذتهم لي من أجل متابعة دراستهم بشكل جيد، ويرفضون أسلوب النقد من الآخرين، بالإضافة إلى عدم قدرتهم السيطرة على انفعالاتهم، ولا يتراجعون بسهولة عن سلوك مسيء تجاه أحد زملائهم، وقد يفسر ذلك أيضاً أن بعض هؤلاء الطلاب يتسمون بالعناد وعدم تقبل النصيحة ورفضها بشكل مستمر، وذلك نتيجة لطبيعة المرحلة العمرية التي يمرون بها في إطار فترة المراهقة، ويؤكد ذلك ضرورة تنمية الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً فيما يتعلق ببعد الرقابة الذاتية وتنمية قدرتهم على التقييم الذاتي سواء على المستوى الشخصي أو الدراسي.

ثامناً: التصور المقترح لتحديد متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد:

(١) الركائز التي اعتمدها عليها التصور المقترح:

- أ- تحليل الإطار النظري للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة خدمة الفرد بصفة خاصة في مجال رعاية الشباب الجامعي والتعثر الدراسي والأكاديمي ومهارات الكفاءة الاجتماعية.
- ب- تحليل وتفسير نتائج البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بالدراسة الحالية.
- ج- تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة.

(٢) أهمية التصور المقترح:

- ١- مساعدة المرشدين الأكاديميين والأخصائيين الاجتماعيين بصفة عامة وأخصائيي خدمة الفرد بصفة خاصة علي تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية والمتمثلة في (تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية) للطلاب المتعثرين أكاديمياً.
- ٢- تزويد المرشدين الأكاديميين والأخصائيين بالجوانب المعرفية والمهارية التي تساعدهم علي استخدام النموذج الانتقائي في خدمة الفرد لتنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.
- ٣- يساهم في تفعيل دور المرشدين الأكاديميين وأخصائيي خدمة الفرد في تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد.
- ٤- يساهم في مواجهة مشكلة التعثر الدراسي والأكاديمي والتي تمثل أحد مشكلات الفاقد في التعليم الجامعي، بما يحقق الاستثمار الفعال للعملية التعليمية بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة.

(٣) أهداف التصور المقترح:

يستهدف التصور المقترح بشكل عام تحقيق متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد، وذلك من خلال ما يلي:

- ١- تحقيق متطلبات تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية المتمثلة في (السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية) للطلاب المتعثرين أكاديمياً بالجامعات، ويتم ذلك من خلال:
 - أ- تعديل الأفكار الخاطئة والمعلومات غير الصحيحة لدى الطالب والتي تؤثر سلباً على مستوى كفاءته الاجتماعية.
 - ب- زيادة معدل وقوع السلوك التكيفي للطالب المتعثر دراسياً.
 - ج- زيادة معدل تنمية المهارات الاجتماعية للطالب المتعثر أكاديمياً.
 - د- زيادة معدل تقدير الذات للطالب المتعثر أكاديمياً.
 - هـ- زيادة معدل الرقابة الذاتية للطالب المتعثر أكاديمياً.

٢- التعرف علي طبيعة دور أخصائي خدمة الفرد في التعامل مع مشكلات التعثر الدراسي والأكاديمي للطلاب بالجامعات.

٣- تحديد وتوصيف مهارات الممارسة المهنية لأخصائي خدمة الفرد في التعامل مع مشكلات التعثر الدراسي والأكاديمي للطلاب بالجامعات.

٤- توصيف دور أخصائي خدمة الفرد في تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد باستخدام (نموذج التركيز على المهام، العلاج المعرفي السلوكي، العلاج الواقعي).

٥- تقنين أداة لمساعدة أخصائي خدمة الفرد علي تقييم مستوي مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً بالجامعات.

(٤) الأسس النظرية للتصور المقترح:

اعتمدت الباحثة في وضع وصياغة هذا التصور المقترح علي الأطر النظرية المرتبطة بالمدخل الانتقائي في خدمة الفرد من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب والتكنيكات مستمدة من المدخل الوقائي والمداخل العلاجية في خدمة الفرد وفق سلسلة من الإجراءات والعمليات والفعاليات المنظمة والمخططة لتحقيق متطلبات التصور المقترح من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد لتنمية الكفاءة المهنية للطلاب المتعثرين أكاديمياً.

(٥) المداخل العلاجية التي يعتمد عليها التصور المقترح من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد:

سوف يعتمد التصور المقترح لتحقيق متطلبات تنمية الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد علي الانتقاء والتوظيف الجيد للموجهات النظرية في خدمة الفرد من خلال نماذج (التركيز علي المهام ، العلاج المعرفي السلوكي، العلاج الواقعي) وذلك كما يلي:

١- التركيز علي المهام :

يعد نموذج التركيز علي المهام كأحد نماذج العلاج القصير لعملية حل المشكلة من أكثر النماذج التي تلائم العمل بمجال رعاية الشباب والمجال التعليمي، لما يتميز به من بساطة وسهولة إجراءات العمل، ويمكن تطبيق هذا النموذج من خلال مايلي:

أ- تحديد المشكلات المستهدفة ووضع أولويات التعامل معها من خلال النموذج(التعثر الأكاديمي).

ب- بناء مهام تهدف إلي إيجاد نوع من الاستبصار لدي الطلاب المتعثرين أكاديمياً لتحقيق الإدراك الذاتي لمشكلاتهم.

ج- بناء مهام تستهدف مساعدة الطلاب المتعثرين أكاديمياً علي تعديل أساليب حياتهم كتحمل المسؤولية، السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية وتقدير الذات والمراقبة الذاتية.

د- بناء مهام تستهدف تصحيح الأفكار الخاطئة لدي الطلاب المتعثرين أكاديمياً عن اتجاهات الآخرين نحوهم وطبيعة العلاقات التي يجب أن تكون بينهم وبين المجتمع المحيط بهم.

هـ- بناء المهام التي يقوم بها أخصائي خدمة الفرد والأهداف المطلوب تحقيقها من وراء انجاز المهام.

وتحدد التكنيكات الخاصة بالنموذج فيما يلي:

أ- الاستكشاف: لجمع البيانات والمعلومات الكافية عن الطلاب المتعثرين أكاديمياً ومشكلاتهم وظروفهم وموقفهم من تعثرهم الأكاديمي وذلك عن طريق الأسئلة.

ب- البناء: حيث يقوم أخصائي خدمة الفرد ببذل مزيد من الجهد لبناء العلاقة المهنية العلاجية وتزويد الطلاب المتعثرين أكاديمياً بالخطوط العامة الموجهة للاتصال لمساعدتهم على تحسين مستوى تحصيلهم الدراسي.

ج- الفهم الواضح: ويتضمن مجموعة استجابات أخصائي خدمة الفرد من تعبيرات لفظية وغير لفظية والتي تشير إلى الفهم والتعاطف والقول بما يعكس علي الطالب المتعثر أكاديمياً بشكل إيجابي.

د- التشجيع: وذلك لتدعيم سلوك الطالب المتعثر أكاديمياً واتجاهاته بشكل إيجابي.

هـ- التوجيه: من خلال استخدام أخصائي خدمة الفرد لمعلوماته المهنية وسلطاته لتوجيه مجموعة القرارات التي يتخذها الطالب المتعثر أكاديمياً.

و- التوضيح: حيث يقوم أخصائي خدمة الفرد بتوضيح الموقف للطالب المتعثر أكاديمياً وذلك من أجل زيادة فهم الطالب لظروفه وبيئته وإمكانياته وقدراته.

ز- النمذجة: وذلك لتدريب الطالب المتعثر أكاديمياً علي المهام المحددة.

ح- لعب الدور: وذلك من خلال قيام أخصائي خدمة الفرد بلعب بعض الأدوار مع الطالب المتعثر أكاديمياً بطريقة تساعده علي تنفيذ المهام المحددة بسهولة.

٢- العلاج المعرفي السلوكي:

طبقاً للمعطيات النظرية للعلاج المعرفي السلوكي في خدمة الفرد فإن تحقيق متطلبات تنمية الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد يتم من خلال التعامل مع العوامل المعرفية المرتبطة بنقص الإدراك والتحريف والتفكير الخاطيء، وذلك على اعتبار أن هذه العوامل تتسبب بشكل أساسي في تدني مستوى الكفاءة الاجتماعية لدى هؤلاء الطلاب المتعثرين أكاديمياً، ويمكن تطبيق العلاج المعرفي السلوكي من خلال ثلاثة مراحل كمايلي:

أ- المرحلة المعرفية: وتتضمن إدراك الطالب المتعثر أكاديمياً لحقائق مشكلته ولعناصر القوة لديه، ومن أهم أساليب العلاج في هذه المرحلة الأساليب المعرفية التي تتعامل مع معارف الطالب المتعثر أكاديمياً (أفكاره ومعتقداته) اللاعقلانية التي تسبب سلوكه اللاتوافقي المرتبط بتعثره الأكاديمي، وتحدد أساليب إعادة البناء المعرفي في العلاقة المهنية والإقناع والتوضيح.

ب- المرحلة الانفعالية: وتستهدف تغيير قيم واتجاهات الطالب المتعثر أكاديمياً وتوضيح الفرق بين الواقع والخيال من خلال التفسير ولعب الدور، حيث يتعامل أخصائي خدمة الفرد في هذه المرحلة مع ردود أفعال الطالب الانفعالية مثل الخوف والقلق والغضب الشديد المرتبط بتعثره الأكاديمي، ويساعد المعالج الطالب المتعثر أكاديمياً في

هذه المرحلة علي الاستجابة بطريقة مناسبة لطبيعة الموقف وتحمل الضغوط الحياتية الحالية والمستقبلية المتوقعة ومساعدته علي التفكير في التعامل مع تلك الضغوط المرتبطة بتعثره الأكاديمي بطريقة عقلانية.

ج- المرحلة السلوكية: ويتم من خلالها مساعدة الطالب المتعثر أكاديمياً علي تغيير سلوكه اللاتوافقي في ضوء إعادة تشكيل بناءه المعرفي وأسلوبه في التفكير والانفعال بالموقف، كما يمارس الطالب المتعثر أكاديمياً من خلال هذه المرحلة عمليات التفكير العقلاني وأنماط السلوك التوافقي الجديد من خلال تدريب أخصائي خدمة الفرد للطالب واستخدام أسلوب التعلم الذاتي الموجة وتحديد المهام والممارسات اليومية وبعض أساليب النقد والتبليد التدريجي ولعب الدور وعرض الاقتراحات أو بعض الأساليب السلوكية والإجرائية مثل التدعيم الإيجابي والتدعيم السلي والإطفاء الإجرائي وإعادة تشكيل الاستجابة.

ومن الأساليب التي يمكن استخدامها من خلال العلاج المعرفي السلوكي مايلي:

١- الأساليب المعرفية: ويمكن استخدام تلك الأساليب منها:

أ- أسلوب إعادة البناء المعرفي:

يهدف هذا الأسلوب إلى مساعدة الطالب المتعثر أكاديمياً على تعديل أفكاره السلبية ومعتقداته الخاطئة عن نفسه وعن الآخرين وعن المواقف التي يمر بها وإكسابه أفكار ومعتقدات جديدة تساعد على القيام ببعض الأنماط السلوكية المرغوبة التي تحقق له التحصيل الدراسي الجيد وتنمي من مهارات الكفاءة الاجتماعية لديه ومنها: (تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية).

ب- أسلوب إعادة العزو (التفسير):

لمساعدة الطالب المتعثر أكاديمياً على تعديل التفسيرات التي يرجع وينسب لها أسباب عدم قيامه بالأنماط السلوكية المعبرة عن كفاءته الاجتماعية، أو التي تقلل معدلات وقوعها، إلى جانب تعديل التفسيرات المتصلة بأسباب عدم تقبل الطالب المتعثر أكاديمياً للتغيير من عدمه.

ج- أسلوب التدريب على حل المشكلة:

يستخدم هذا الأسلوب بهدف تنمية قدرة الطالب المتعثر أكاديمياً على التفكير الناقد السليم والمنظم ومساعدته على الإدراك الصحيح للمواقف التي يتعرض لها والتعامل معها بفاعلية مناسبة، وذلك من خلال تعليمه عمليات حل المشكلة من حيث تشجيعه على تحديد الموقف الإشكالي بموضوعية واستعراض الحلول الممكنة، واختيار الحل المناسب، ثم إتاحة المجال له لتنفيذ أفضل هذه الحلول، ومن ثم تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية لديه ومنها: (تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية).

د- أسلوب التدريب على الرقابة الذاتية:

يرتكز هذا الأسلوب على تعديل بنية الحديث الذاتي أو العبارات السلبية التي يقولها الطالب المتعثر أكاديمياً لنفسه أثناء المواقف والأحداث الضاغطة التي يتعرض لها والتي تحول دون اكتسابه للسلوكيات والمهارات اللازمة للتألف مع

الأقران والمحيطين، وجعل الرقابة الذاتية للطالب الإيجابية تساهم في تقييمه لنفسه بشكل جيد يحقق أهدافه ويواجه مشكلته الخاصة بالتعثر الدراسي.

٢- الأساليب السلوكية:

أ- أسلوب التدعيم الإيجابي:

يعد هذا الأسلوب من الأساليب الرئيسية التي تستخدم بهدف تقوية السلوكيات القائمة والحفاظ على الأنماط السلوكية والمهارات التي تعلمها الطالب المتعثر أكاديمياً، ويتم ذلك من خلال تقديم بعض المدعمات المادية والاجتماعية عقب وقوع الاستجابات المطلوبة من جانب الطالب المتعثر أكاديمياً.

ب- أسلوب تشكيل الاستجابة:

يستخدم هذا الأسلوب لبناء وتشكيل بعض الأنماط السلوكية الجديدة، ويتضمن ذلك أيضاً تقديم المدعمات المناسبة عقب صدور أي استجابة تقترب من المظاهر السلوكية المستهدفة، ويتم ذلك بصورة تدريجية ومستمرة حتى يتم تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطالب المتعثر أكاديمياً ومنها: (تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية).

ج- أسلوب النمذجة:

يعتمد هذا الأسلوب على تقديم نماذج سلوكية إيجابية يقتدي بها الطالب المتعثر أكاديمياً ويتعلم منها كيفية التصرف في المواقف المختلفة، ومن شأن هذا الأسلوب أن يكسب الطالب بعض الأنماط السلوكية الإيجابية التي يفتقر إليها.

د- أسلوب الواجبات المنزلية:

يتضمن هذا الأسلوب تكليف الطالب المتعثر أكاديمياً بمجموعة من المهام والواجبات التي يقوم بها في مواقف حياته اليومية والتي تساعده على التحصيل الدراسي والانظام في دراسته وتنمية علاقاته الاجتماعية مع أفراد أسرته.

٣- العلاج الواقعي:

ويركز العلاج الواقعي في خدمة الفرد طبقاً لهذا التصور علي تحقيق متطلبات تنمية الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد من خلال: (تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية)، كما يركز علي الحاضر وعلي مسؤولية الطالب في تغيير سلوكه وتنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية لديه، ويتم مساعدة الطالب علي بناء خطة لتحسين مستواه الدراسي والأكاديمي وإلزام نفسه بتلك الخطة وإتباعها.

وتتلخص إجراءات العلاج الواقعي في التعامل مع الطلاب المتعثرين أكاديمياً من خلال مايلي:

أ- إقامة علاقة مهنية مع الطالب المتعثر أكاديمياً أساسها المشاركة والاندماج والاهتمام المتبادل وقوامها الثقة والانفتاح مع الآخرين.

ب- دراسة السلوك الحالي للطالب المتعثر أكاديمياً في ضوء إدراك الواقع ورفض السلوك غير الواقعي والاعتراف بالواقع والتعامل معه في إطار التركيز علي الحاضر.

- ج- تقييم السلوك الحالي للطلاب المتعثر أكاديمياً وتحويله إلى سلوك مسئول.
- د- تحديد احتمالات السلوك الجيد المسئول المشبع للحاجات في إطار الواقع.
- هـ- اختيار وتعزيز السلوك المحقق للهدف بصورة ناجحة والالتزام بذلك من خلال تعاقد علاجي لعمل ما هو واقعي ومسئول.
- و- تعليم وتدريب الطالب المتعثر أكاديمياً علي أساليب سلوكية واقعية وناجحة لإشباع احتياجاته بحيث يلتزم بها بصفة مستمرة حتى يمكن(تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية).

ز- تعدد مسؤولية الطالب المتعثر أكاديمياً عن سلوكه من النتائج السلوكية المتوقعة.

ح- المثابرة حتى يتحقق الهدف وهو تغيير السلوك من سلوك غير واقعي إلى سلوك واقعي مسئول.

ومن الأساليب التي يمكن استخدامها من خلال العلاج الواقعي مايلي:

أ- مواجهة الطالب المتعثر أكاديمياً بالواقع.

ب- تدعيم السلوكيات المسؤولة التي يقوم بها الطالب المتعثر أكاديمياً.

ج- تشجيع الأحكام القيمي للطلاب المتعثر أكاديمياً.

د- رفض الأعذار من الطالب المتعثر أكاديمياً.

هـ- الالتزام والتعهد بما يتم الاتفاق عليه بين أخصائي خدمة الفرد والطالب.

و- عدم إظهار التعاطف مع الطالب المتعثر أكاديمياً.

ز- التخطيط العلمي لمستقبل أكثر نجاحاً للطالب المتعثر أكاديمياً.

(٦) عوامل نجاح التصور المقترح:

توجد مجموعة من العوامل الضرورية التي تساعد أخصائي خدمة الفرد علي النجاح في التعامل مع الطلاب المتعثرين أكاديمياً لتحقيق متطلبات تنمية الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديمياً بالجامعات من منظور النموذج الانتقائي في خدمة الفرد والتي تتمثل في: (تنمية السلوك التكيفي، تنمية المهارات الاجتماعية، تنمية تقدير الذات، تنمية الرقابة الذاتية) ومنها الاستعداد الشخصي وتوافر مجموعة من القدرات والمهارات المهنية لدي أخصائي خدمة الفرد ومنها المهارة في(تطبيق النموذج الانتقائي في خدمة الفرد، المهارة في تكوين العلاقة المهنية، المهارة في اختيار الأسلوب العلاجي المناسب لكل موقف، المهارة في ممارسة أساليب كل مدخل علي حدة، المهارة في مراعاة فردية الطلاب المتعثرين أكاديمياً، المهارة في الدراسة والفهم للموقف الإشكالي، المهارة في التفسير، مهارة المحادثة وتوجيه الأسئلة والاستماع الجيد للطلاب المتعثرين، المهارة في تحديد اتجاهات العلاج).

المراجع المستخدمة في البحث

١- مدحت محمود أبو النصر: الخدمة الاجتماعية ورعاية الشباب، الرياض، مكتبة المتنبئ، ٢٠١٣، ص(١٢).

- ٢- عونية عطا صوالحة، أسماء عبد المنعم العمري: أسباب التعثر الأكاديمي في جامعة عمان الأهلية كما يراها الطلبة المتعثرون، الأردن، كلية الآداب، جامعة عمان الأهلية، ٢٠١٣، ص(١٣١).
- ٣- سعده أحمد إبراهيم: دافعية الإنجاز، القاهرة، نضضة مصر، ٢٠٠٧، ص(٤٥).
- ٤- عبد العزيز فهمي النوحى وآخرون: الضغوط التي يتعرض لها الشباب الجامعي، مجلة علوم وفنون، جامعة حلوان: المجلد (٦)، العدد (٤)، ١٩٩٤، ص(٧٨).
- ٥- عبدالعزيز صقر: مشكلات الشباب الحالية والمستقبلية كما يراها طلاب جامعة طنطا، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد(٤)، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣، ص(٣٤).
- ٦- رجب حسن: أسباب رسوب الطلاب بكلية التربية بجامعة الزقازيق، مجلة كلية التربية بالزقازيق، يناير، العدد السابع والثلاثون، ٢٠٠١.
- ٧- محمد حساينة، محمد قاسم: الأسباب الأكاديمية لتعثر الطالب الجامعي، المؤتمر السابع والعشرون للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية، جامعة الشارقة، ٢٧-٣٠ مارس، ٢٠٠٦.
- ٨- عبلة عثمان: تجربة الجامعة الأمريكية بالقاهرة، المؤتمر السابع والعشرون للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية، جامعة الشارقة، ٢٧-٣٠ مارس، ٢٠٠٦.
- ٩- جبر أبو خوخة: الأسباب النفسية والعائلية وراء التعثر الأكاديمي، المؤتمر السابع والعشرون للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية، جامعة الشارقة، ٢٧-٣٠ مارس، ٢٠٠٦.
- ١٠- فؤاد طلافحة: أسباب تدني المعدلات التراكمية للطلبة المندرين، دراسة تشخيصية ميدانية على عينة من طلبة جامعة مؤتة، مجلة جامعة دمشق، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، ٢٠٠٩.
- ١١- محمود ناجي السيسى: ممارسة نموذج الحياة في خدمة الفرد وتخفيف حدة المشكلات الناتجة عن الضغوط الحياتية لدي شباب الجامعة، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثالث، ١٢-١٣ مارس، ٢٠٠٦.
- ١٢- سمير القطب، معوض صلاح الدين: مشكلات طلاب وطالبات جامعة طيبة، وأثرها على التحصيل العلمي في ضوء معطيات القرن الحادي والعشرين، ندوة التحصيل العلمي للطلاب الجامعي الواقع والطموح، جامعة طيبة، المدينة المنورة، ٢٠٠٧.
- ١٣- تامر الشرباصي الراجحي: فعالية برنامج التدخل المهني بطريقة خدمة الجماعة وتنمية الكفاءة الاجتماعية للمعاقين بصرياً، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثامن والثلاثون، الجزء الثالث، ابريل، ٢٠١٥، ص(٦٢٣).
- ١٤- صلاح الدين السرسى: سلسلة دراسات وبحوث عن الطفل المصري، الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وسبل التعامل معهم ورعايتهم، القاهرة، مركز دراسات الطفولة، جامعة عين شمس، ١٩٩٨، ص(٥٦).
- ١٥- تامر الشرباصي الراجحي: مرجع سبق ذكره، ص (٦٢٥).
- 16- Alan Kazdin; Encyclopedia of Psychology, Oxford Univ. Press, P(334).
- ١٧- إبراهيم محمد المغازي: الكفاءة الاجتماعية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلاب كلية التربية، مجلة دراسات نفسية، القاهرة، رابطة الأخصائيين النفسيين، المجلد (١٤)، العدد (٢٤)، ٢٠٠٤، ص (٤٧٠).
- ١٨- محمد القضاة، محمد التتوري: أساسيات علم النفس التربوي، النظرية والتطبيق، عمان، دار الحامد للطباعة والنشر، ٢٠٠٧، ص(٦٣).

19-Kenneth W. Merrell & Monique R. Poppinga; The Alliance of Adaptive Behavior and Social Competence: An Examination of Relationships Between The Scales of Independent Behavior and The Skills Rating System, Journal of Developmental Disabilities, Vol (15), Issue (1),2004, PP(39-40).

٢٠- خالد صالح محمود: تصور مقترح للخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة الاغتراب لدى أبناء المؤسسات الإيوائية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني والثلاثون، الجزء الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٢، ص(٧٨).

٢١- محمد شريف صفر: أهم المداخل النظرية الحديثة في خدمة الفرد وتطبيقاتها في المجال المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٧، ص(٥٩).

٢٢- سالم صديق أحمد: نموذج انتقائي في خدمة الفرد للتعامل مع أزمة المرض، المؤتمر العلمي الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ٢٠٠٠.

٢٣- سلامة منصور محمد: برنامج مقترح من منظور المدخل الانتقائي في خدمة الفرد لتحقيق الحماية الاجتماعية لفئة الأطفال في خطر، المؤتمر العلمي السابع "الأمن الإنساني بين المفهوم والتطبيق" المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، بالقاهرة، أبريل، ٢٠٠٩.

٢٤- عبده كامل الطايبي: مدخل انتقائي في خدمة الفرد للتخفيف من المشكلات الاجتماعية للتقاعد المبكر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ٢٠٠٤.

٢٥- عبده كامل الطايبي: تكتيكات انتقائية في خدمة الفرد لتنمية قدرات التفكير الابتكاري لدى الأطفال، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث والعشرين، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، الجزء الخامس، أكتوبر، ٢٠٠٧.

٢٦- محمد عبد الحميد شرشير: العلاقة بين استخدام النموذج الانتقائي والمشكلات الاجتماعية للطلاب المتفوقين دراسياً، المؤتمر العلمي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، المجلد الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨.

٢٧- محمد شحاتة مبروك: مدخل انتقائي للتخفيف من الاغتراب الزوجي لمستخدمي الإنترنت من المتزوجين حديثاً، مجلة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد(٥٤)، ٢٠١٥.

28-Greene, Roberta; The Relationship Between Direct and Indirect Aggression and Social Competence Among Three Cultural Groups in South Africa, MAS Degree, Stellenbosch University,2003.

29-Bogolub Ellen; Helping Families thorough divadce an eclectic approach, New York, U.S.A Springer Punishing co, IMC, 2005.

٣٠- لطيفة بنت عبد الله اللهيبي: دراسة المشكلات الفردية التي تواجه طالبات الدراسات العليا بكليات وكالة الرئاسة لكليات البنات تصور مقترح لمواجهتها من منظور خدمة الفرد، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الرابع، ١٩٩٨.

٣١- عبد العزيز عبد الله مختار: القيادة والعمل مع الشباب لتحقيق الأمن الاجتماعي، المؤتمر العلمي الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٦-١٨ مارس، ١٩٩٥، ص(١٦).

- ٣٢- حسام الدين عزب: فعالية برنامج علاجي تفاوضي تكاملي في التغلب على سلوكيات العنف لدى عينة من المراهقين، المؤتمر السنوي التاسع لمركز الإرشاد، النفسي، جامعة عين شمس، المجلد نفسي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٢، ص(٥).
- ٣٣- نصيف فهمي منقربوس وآخرون: النماذج والنظريات في ممارسة خدمة الجماعة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، ٢٠٠٤، ص(١٥٣).
- ٣٤- عبد المنعم يوسف السنهوري: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة خدمة الفرد الإكلينيكية، ط(١)، كفر الشيخ، مطبعة غباشي، ٢٠٠٣، ص(٤٢٩).
- ٣٥- مایسة جمال أحمد فرغلي: استخدام برنامج وقائي من منظور انتقائي لخدمة الفرد للوقاية من التحرش النفسي لدى الممرضات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الخامس والثلاثون، الجزء السابع عشر، ٢٠١٣، ص(١٢).
- ٣٦- عبد العزيز بن عبد الله البريشن: مقالات في الخدمة الاجتماعية، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون، ٢٠١٠، ص(١٧٨).
- ٣٧- مایسة جمال أحمد فرغلي: مرجع سبق ذكره، ص(١٢).
- ٣٨- حسن مصطفى: الاضطرابات النفسية في الطفولة والمراهقة، الأسباب التشخيص، العلاج، القاهرة، دار القاهرة، ٢٠٠٣، ص(٢١٢).
- 39-Wendy, S; Developing Social competence in children .Teachers collage, Columbia university. [http://iume.tic.Columbia.edu/choices/briefs/choices,2009,P\(88\)](http://iume.tic.Columbia.edu/choices/briefs/choices,2009,P(88)).
- ٤٠- محمد السعيد أبو حلاوة: تعريف وقياس الكفاءة الاجتماعية مراجعة لأدبيات المجال، ٢٠١٣، ص(٤٥).
www.qulfkids.com/pdf/social_competnrc.pdf,2013.
- 41- Janet A. Welsh & Karen L. Bierman; Social Competence in Encyclopedia of Childhood and Adolescence, The Pennsylvania State University,, 2001,P(60).
- ٤٢- ابتسام حسين عبدالرازق: العلاقة بين كل من الكفاءة الاجتماعية ومفهوم الذات والاضطرابات السلوكية لدى الأطفال ذوي التخلف العقلي البسيط في الفئة العمرية (٦-١١) سنة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، ٢٠٠١، ص(٢٤).
- ٤٣- السيد محمد أبو هاشم: سيكولوجية المهارات، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٤، ص(٢١).
- 44- Cawart B. Saylor et al.; Social Skills and Recreational Preferences of Children With and Without Disabilities, North American Journal of Psychology, Vol (6), No (1), 2004, ,P(34).
- ٤٥- نبيلة عباس الشوربجي: علم النفس الاجتماعي، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٥، ص(٢٠٤).
- 46-Graham,H.; Social Skills, In Gallatly (ed.) the Skilful Mind, Introduction to Cognitive Psychology, Milton Keynes: Open University Press, 2006, P(12).
- ٤٧- صبحي عبد الفتاح الكافوري: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني في زيادة الكفاءة الاجتماعية للأطفال ذوي صعوبات التعلم في الحلقة الأولى من التعليم الأساسي، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (١٧)، العدد (٧٢)، ٢٠٠٧، ص(٧٢).
- ٤٨- تحية محمد عبدالعال: مدى فاعلية برنامج إرشادي في تنمية بعض جوانب الكفاءة الاجتماعية لدى عينة من المسنين، المؤتمر الدولي للشيوخوخة بإمارة أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، المجلد الأول، ٢٠٠٨، ص(٦).
- ٤٩- أماني عبد المقصود عبدالوهاب: الكفاءة الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٨، ص(٢٤).

- ٥٠- سحر عبد الفتاح خير الله: فاعلية برنامج إرشادي لتحسين الكفاءة الاجتماعية لدى المعاقين عقلياً القابلين للتعلم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠١٠، ص(٧٧).
- ٥١- فريد النجار: المعجم الموسوعي لمصطلحات التربية، بيروت، مكتبة لبنان، ٢٠٠٧، ص(٩٣٠).
- 52- Graham; OP., Cit.,P(130).
- ٥٣- أسامة الغريب: اضطراب مهارات الكفاءة الاجتماعية لدى ذوي التعاطي المتعدد والكحوليين، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الآداب، جامعة المنيا، ٢٠٠٣، ص(٣٥).
- ٥٤- جابر عبد الحميد جابر، علاء الدين كفاي: معجم علم النفس والطب النفسي، الجزء السادس، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٣، ص(٤٠٦).
- ٥٥- جلال الدين عبد الخالق: الملامح النظرية المعاصرة لطريقة العمل مع الحالات الفردية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣، ص(٥٦).
- ٥٦- المرجع السابق: ص(٥٨).
- ٥٧- موضي مطني الشمري: التعثر الدراسي لدى طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك سعود، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد السادس والثلاثون، الجزء الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٤، ص(٦٣).
- ٥٨- حسن مصطفى: الاضطرابات النفسية في الطفولة والمراهقة، الأسباب والعلاج، القاهرة، دار القاهرة، ٢٠٠٣، ص(٤٤).
- ٥٩- حامد زهران: الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط(٢)، القاهرة، عالم الكتاب، ١٩٩٧، ص(٤١٧).
- ٦٠- فتحي مصطفى الزيات: صعوبات التعلم لدى الطلاب المرحلة الجامعية، دراسة مسحية تحليلية، مجلة علم النفس العربي، العدد الثاني، القاهرة، دار النشر للجامعات، ٢٠٠١، ص(٣٠٣).
- ٦١- عبد الرحمن سيد سليمان: المتفوقون عقلياً خصائصهم، اكتشافهم، تربيتهم، مشكلاتهم، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٤، ص(٤٣٢).
- ٦٢- جلال الدين عبد الخالق: مرجع سبق ذكره، ص(٣٥٧).
- ٦٣- عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد بين النظريات الحديثة ومهارات العصر، ط(٢) القاهرة، بل برنت للطباعة، ٢٠٠٢، ص(٢٨).
- ٦٤- سالم صديق أحمد: مرجع سبق ذكره، ص(٤٦٠).
- ٦٥- عبده كامل الطائفي: مدخل انتقائي في خدمة الفرد للتخفيف من المشكلات الاجتماعية للتقاعد المبكر، مرجع سبق ذكره، ص(١٢).
- ٦٦- محمد شريف صفر: مرجع سبق ذكره، ص(٤٧).
- 67-David Capuzzi; Counseling and Psychotherapy and Integrative Perspective, P(460).
- ٦٨- عبد العزيز بن عبد الله البريشن: مرجع سبق ذكره، ص(١٨٠).
- ٦٩- عبد الفتاح عثمان: نظريات خدمة الفرد رؤية نقدية معاصرة، ط(٤)، بل برنت للطباعة، القاهرة، ٢٠٠٣، ص(٥٨).
- ٧٠- طريف شوقي فرج: المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٣، ص(١٧).
- ٧١- دانييل جولمان: الذكاء العاطفي، ترجمة ليلى الجبالي، عالم المعرفة، العدد(٢٦٢)، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠٠، ص(١٦٥).
- ٧٢- أسامة أبوسريع: اضطراب المهارات الاجتماعية لدى المرضى النفسيين، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة، ٢٠٠٦، ص(٢٤).

-
- ٧٣- أسامة الغريب: مرجع سبق ذكره، ص(٤١).
- ٧٤- طريف شوقي فرج: مرجع سبق ذكره، ص(٥٦).
- ٧٥- مجدي حبيب: اختبار الكفاءة الاجتماعية، ط(٢)، القاهرة، دار النهضة المصرية، ٢٠٠٣، ص(٥).
- 76-Gulliford, R.&Upton, G.; Special Educational Needs .The British council, London, 2002,,PP(124-126).
- 77- Kazdin,; OP., Cit.,P(334).
- ٧٨- مجدي حبيب: مرجع سبق ذكره، ص(٧).
- ٧٩- طريف شوقي فرج: مرجع سبق ذكره، ص(٥٢).
- ٨٠- مروه محمد فؤاد عثمان: فاعلية العلاج المتمركز حول العميل في تحسين مفهوم الذات الأكاديمي لطلاب الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثالث والثلاثون، الجزء العاشر، ٢٠١٢.
- ٨١- محمود ناجي السيسي: ممارسة نموذج الحياة في خدمة الفرد وتخفيف حدة المشكلات الناتجة عن الضغوط الحياتية لدى شباب الجامعة، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثالث، ١٢-١٣ مارس، ٢٠٠٦.