برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين

إعـــــداد

د/ صفاء أبوبكر أحمد

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالمنصورة

٢٠١٧

أولاً : مشكلة الدراسة :

يمر مجتمعنا اليوم بتحولات شملت جوانب متعددة من حياته الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية ، تركت تأثيرات بالغة في كثير من العادات والاتجاهات والقيم السائدة ، كما أثارت من السلبيات والمشكلات التي لم يكن من السهل استيعابها أو التغلب عليها ، فقد تفاقمت حالات الجريمة وانتشرت الأنانية والتهرب من المسئولية بصورة غير مفهومة ، كما ضعفت مظاهر الالتزام الخلقي والإنساني ، وضعف الميل إلى التعاون ، والتسامح بين الأفراد بشكل ملفت للنظر (١) .

والفترة الراهنة من تاريخ الشعوب والمجتمعات تشهد أحداثاً متعددة تؤدي إلى تصاعد حدة القلق والتوتر والعنف السلوكي ورفض الحوار مع الآخر ، فضلاً عن مظاهر التعصب الديني والعنصري والعرقي وصولاً إلى الممارسات الإرهابية وهي في مجملها ظواهر سلبية معوقة للاستقرار والسلم وتحقيق التقدم الإنساني (٢) .

ولذلك يبدو التسامح ضرورياً وصعباً في الوقت نفسه ، فهو ضروري عندما توجد جماعات مختلفة ذات معتقدات أخلاقية أو سياسية أو دينيه متعارضة أو متناقضة ، وأنه لا بديل أمامهم سوى العيش معاً ، وذلك لأن البديل الآخر هو الصراع أو الحرب والذي لن يحل صراعاتهم بل سيفرض عليهم المزيد من المعاناة ، وهذه هي الظروف التي يكون فيها التسامح ضرورياً (٣) .

فعالمنا اليوم في أشد الحاجة إلى التسامح الفعال والتعايش الإيجابي بين الناس أكثر من أي وقت مضى ، لأن التقارب بين الثقافات والتفاعل بين الحضارات يزداد يوماً بعد يوم بفعل ثورة المعلومات والاتصالات والثورة التكنولوجية التي أزالت الحواجز المكانية والزمنية بين الدول،حتى أصبح الجميع يعيشون في قرية كونية كبيرة(٤).

والتسامح من الفضائل التي تيسر قيام وإحلال ثقافة السلام ، وهو يعني الاحترام والقبول والتقدير للتنوع الثري لثقافات عالمنا ، فالتسامح هو اتخاذ موقف إيجابي فيه إقرار بحق الآخرين في التمتع بحقوق الإنسان ، كما يعنى أن المرء حر في التمسك بمعتقداته وأنه يقبل أن يتمسك الآخرين بمعتقداتهم ، فالتسامح يقر بأن البشر المختلفين بطبيعتهم في مظهرهم وأوضاعهم ولغاتهم وسلوكهم وقيمهم لهم الحق في العيش بسلام (٥) .

هذا وقد بادرت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) تعتمد في مؤتمرها العام في دورته الثامنة والعشرين عام ١٩٩٥ إعلان المبادئ بشان التسامح ، وتتخذ السادس عشر من نوفمبر من كل عام يوماً عالمياً للتسامح للتأكيد على أن لكل شخص الحق في حرية التفكير والدين وحرية الرأي والتعبير ، وأن التربية يجب أن تهدف إلى تنمية التفاهم والتسامح والصداقة بين جميع الشعوب والجماعات والأفراد ، كما صدرت العديد من العهود والإعلانات والاتفاقيات الدولية بهذا الشأن ، كالعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية ، والاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري ، والإعلان الخاص بالقضاء على جميع أشكال التعصب ، وتهدف هذه الاتفاقيات والعهود جميعاً إلى إنقاذ الأجيال المقبلة من ويلات الحروب ، وتسعى لحماية الحقوق الأساسية للإنسان ، وإعلاء قدر الفرد وكرامته ، ولازالت تدعو إلى التسامح والسلام وحسن الجوار والتضامن الفكري والمعنوي بين بني البشر ، والى الحد من مظاهر عدم التسامح وأعمال العنف ، والنزاعات العدوانية والعنصرية وسياسات الاستبعاد والتهميش (٦) .

وفي دراسة قام المركز القومي للبحوث كشفت أن ٣٠% من طلاب المدارس مارسوا أشد أنواع العنف في صوره المختلفة ، ولم يعد ذلك حالات فردية بل صار سلوكاً معتاداً لدى الكثير من الشباب فـــى المجتمـــع

المصرى ، كما أكد المركز أن هناك تراجعا فىً قيم التسامح والاعتدال في المجتمع المصري في مواجهة تنامي ظواهر التطرف الفكري والديني والسلوكي ، وشيوع العنف بدرجاته وصوره الاجتماعية والسياسية ، وما تشهده مصر من أحداث عنف طائفي وتعصب تجاه الآخر المختلف ، مما جعل مصر من الدول التي تعاني ظاهرة شيوع العنف بدرجاته وصوره المختلفة الاجتماعية والسياسية ، إلا أنه ظهرت أيضاً وشاعت أنواع من الجرائم الوحشية الغريبة على المجتمع المصري مثل قتل الأم والأبناء والاغتصاب ، واستقواء الأغنياء على الفقراء فضلاً عن عدم احترام القانون والنظام ، بل والتلاعب بهما وتفاقم شعور المواطنين بالغضب نتيجة لهذه الممارسات المتزايدة التي تدعو كل مواطن للبحث عن حل خاص لمشكلته (٧).

والتسامح هو جزء أساسي في بناء المجتمع ، وهو لغة مشتقة من السماحة أي الجود ، ويقال اسمح وسامح أي وافقني على المطلوب ، ويراد بالتسامح اصطلاحاً موقفاً ايجابياً متفهماً من العقائد والأفكار يسمح بتعايش الرؤى والاتجاهات المختلفة بعيداً عن الاحتراب والإقصاء على أساس شرعية الآخر المختلف دينياً وسياسياً وحرية التعبير عن آرائه وعقيدته .

وفكرة التسامح تعني القدرة على تحمل الآخر والصبر على أشياء لا يحبها الإنسان أو يرغب بها ، بل يعدها منافية لمنظومته الفكرية والأخلاقية ، ذلك لأن فكرة قبول الآخر والتسامح والتعايش تعني تجاوز سبل الانقسام الذي يقوم على أساس الدم والقومية والدين والطائفية والعشيرة (٨) .

هذا ويتميز الشخص المتسامح بأنه يملك المعارف والوجدانيات والسلوكيات التي تجعله متقبلاً لأفكاره ومعتقداته، راضياً عن نفسه، وجديراً بمحاسبتها ممتلكاً السيطرة على نزعاته وشهواته ومتحكماً في انفعالاته وثوراته ،محتملاً للضغوط والشدائد، قادراً على تحمل آلامه النفسية والبدنية ،محترماً ومقدراً آراء وتعارضات ووجهات نظر الآخرين بشيء من السماحة والصفح وسعة الصدر واللين والود ،ومراعياً لقيم العقيدة والأخلاق والمجتمع والقانون(٩).

ومن هنا تتمثل أهمية التسامح في كونه ذا بعد وجودي ، أي ضروري لاستمرار الحياة ، وذلك لا يتم بمنأى عن التربية لما لها من قوة التأثير في توجيه مسارات الفرد وتفكيره وسلوكه نحو اتجاهات معينه ، ولكونها عملية اجتماعية هادفة قادرة على أن تسهم في إقامة علاقات يسودها التسامح (١٠) .

ويعد التسامح الاجتماعي أحد مجالات التسامح التى يدعم العلاقات الاجتماعية ، وأشكال التفاعل الاجتماعي المرغوب فيها بين مختلف الجماعات التي تعيش في المجتمع الواحد أو في أكثر من مجتمع واحد ، مما يؤدي إلى اتسام هذا المجتمع بالتماسك الذي يدفع به قدماً في اتجاه النمو والرقي الحضاري والإنساني (١١) .

هذا ومن مقتضيات التسامح الاجتماعي أن يتنازل الإنسان المتحضر المتسامح عن جزء من حريته للآخرين ، إيماناً منه بضرورة ذلك التنازل لتحقيق التكيف والوئام والانسجام بين البشر ، وتتبع القدرة العالية في العلاقات الاجتماعية من فاعلية التواصل والاتصال مع الآخرين ، واتخاذ قيم التسامح كمنطلقات وركائز لهذا التواصل ، وكلما تطورت قدرة الفرد اجتماعياً على التواصل والتوافق ، وقوة ضبط لسلوكه ، فيمارس حياته في مساره الإنساني، وفي التعامل مع الناس ومشكلات الحياة بهدوء وسلام ، مما يجعل من سلوكه المتسامح مكافآت نفسية واجتماعية مستمرة ومتنامية حتى يصبح هذا السلوك سمة ثابتة عنده (١٢).

هذا فضلاً عن أن الإنسان يمر بمراحل من النمو والتطور ، ويواجه في كل مرحلة من مراحل النمو النفسي والاجتماعي بتحديات ومشكلات وعليه أن يتجاوزها لتحقيق السلامة النفسية ، والمراهقة كمرحلة نمو تعد من أخطر مراحل نمو الإنسان ولا نغالي إذا قلنا أنها سن الأزمات (١٣) .

فالمراهقة هي الفترة الواقعة بين نهاية الطفولة وبداية الرشد ، وتنفرد بتغيرات البلوغ ، وما يرتبط بها من طفرة في النمو الجسمي ، وتغيرات في أبعاد الجسم ومقاييسه ومظهره ، علاوة على ما يشعر به المراهق من أحاسيس جديدة نتيجة للنضج الجنسي ، أما في مجال النمو العقلي فتزداد قدرته على التفكير ، ويبدأ في تجريب هذه القدرات وفحص أفكاره المتعلقة بمن هو وبعالمه ، وبما سيكونه في المستقبل ، ومن السهل تحديد بداية المراهقة ، ولكن من الصعب تحديد نهايتها ، فالبداية تكون بالبلوغ أما نهاية المرحلة فتتحدد بوصول الفرد إلى اكتمال النضج في مظاهر النمو المختلفة (١٤) .

كما تعد فترة استيقاظ الانفعالات والحاجات المختلفة وفترة ظهور أو وضوح القدرات والإمكانيات الحسية والعقلية وغيرها،كما أنها تتسم في كثير من الأحوال بالقلق والضيق والثورة والشك فهي محفوفة بالألم والأسى(١٥).

كما أنها مرحلة عنيفة من الناحية الانفعالية، حيث تتعرض نفسية المراهق إلى ثورات تتصف بالعنف والاندفاع، كما يشعر من آن لآخر بالضيق والتبرم، ولقد اختلف الباحثون في سبب هذه الاضطرابات الانفعالية التي تسيطر على حياة المراهق، حيث أرجعها بعضهم إلى إفرازات الغدد،في حين أرجعها البعض الآخر إلى العوامل البيئية التي تحيط بالمراهق، بينما أرجعها آخرون إلى تفاعل العوامل الداخلية "إفراز الغدد"مع العوامل الخارجية "البيئة المحيطة"(١٦).

وتتميز هذه المرحلة بخصائص منها : النمو الواضح المستمر نحو النضج في كافة جوانب الشخصية ، والتقدم نحو النضج الجسمي كالطول والنضج الجنسي والنضج العقلي والنضج الانفعالي والاستقلال الانفعالي ، والتقدم نحو النضج الاجتماعي والتطبيع الاجتماعي ، واكتساب المعايير السلوكية والاجتماعية والاستقلال الاجتماعي ، وتحمل المسئولية واتخاذ القرارات والتخطيط للمستقبل من حيث التعليم والمهنة (١٧) .

ومهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تتعامل مع الإنسان في مختلف مراحل نموه ومنها مرحلة المراهقة، وتسهم بطرقها المختلفة بجانب التخصصات الأخرى بالتعامل مع التغيرات الاجتماعية وما يصاحبها من مشكلات متباينة لتحقيق أهداف تنموية ووقائية وعلاجية(١٨).

كما أن الخدمة الاجتماعية يمكن أن تلعب دوراً بارزاً ومؤثراً في التصدي لمشكلات المجتمعات المختلفة خاصة المشكلات المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والانتماء والمشاركة والقيم والاتجاهات ، حيث أن من أهدافها تنمية الوعى الاجتماعي لدى المواطنين ، وتنمية شعورهم بالانتماء والولاء لمجتمعهم ، وتقوية شعورهم بالمسئولية الاجتماعية ، وخلق الاتجاهات التي تسمح بالتعاون مع الآخرين ، مما دفع البعض إلى القول بأن المشكلات التي تواجه الناس تعد سبباً للتدخل المهني للخدمة الاجتماعية بغرض تقديم المساعدة للناس (١٩) .

ويمثل منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية اتجاهاً تفاعلياً للممارسة يخرج عن النمط التقليدي للخدمة الاجتماعية الذي يركز في التعامل مع العملاء على أسس فرديه أو جماعية أو مجتمعية ،

وذلك من خلال مجموعة منظمة من خطوات التدخل المهني لحل المشكلة بالتركيز على جميع الأنساق وفقاً لطبيعة الموقف الإشكالي سواء كان نسق التعامل فرد أو أسرة أو مجتمعاً [٢٠] .

كما أنها إطار للممارسة يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً انتقائياً لإحداث التغيير في كافة مستويات الممارسة من الفرد إلى المجتمع ، بما يساهم في تحقيق مسئوليات الممارسة العامة لتوجيه وتنمية التغيير المخطط وحل المشكلة [٢١] .

فمن خلال منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية يمكن التعامل مع العديد من الأنساق لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بدءاً من المراهق كنسق فردي ،الأب وألام، وجماعات المراهقين ، ومجتمع المراهقين ، وفريق العمل بالمؤسسة (المدرسة)، ونسق المجتمع المحلي بما فيه من مؤسسات يمكن الاستفادة من خدماتها في تحقيق أهداف الدراسة الحالية .

هذا ويوجد العديد من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، وقد تم تقسيمها إلى دراسات مرتبطة بالتسامح الاجتماعي،ودراسات مرتبطة بمرحلة المراهقة.

أ – دراسات مرتبطة بالتسامح الاجتماعي :

هدفت دراسة جوانا ماسيلكو Joanna Maeslko (٢٠٠٣) : إلى كشف العلاقة بين التسامح والصحة النفسية للأفراد .

وأشارت النتائج إلى : وجود علاقة ارتباطيه بين القدرة على الصفح والتسامح وكلاً من المعاناة النفسية والسعادة الأسرية ، وأن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى عالي من الصفح والتسامح هم سعداء بالمقارنة مع من هم دونهم [٢٢] .

وركزت دراسة ايرانست ستيفنس Earanest Stephens (٢٠٠٣) : على اختبار فاعلية برنامج تدريبي في زيادة مستويات ثقافة التسامح لدى الطلاب والمعلمين في الولايات المتحدة الأمريكية

وأشارت النتائج إلى : فاعلية البرنامج في زيادة مستويات ثقافة التسامح لدى المجموعة التجريبية من الطلاب والمعلمين ، وفقاً لهذا التغير الايجابي في اتجاهات الطلاب والمعلمين ظهرت أهمية البرنامج في إعداد المعلمين في غرفة الصف (الفصول الدراسية)[٢٣].

وهدفت دراسة لو سكن Lu skin (٢٠٠٤): إلى الكشف عن مدى نجاح مشروع ستانفورد للتسامح، يتضمن

المشروع دراسات عملية ودورات تدريبية عن التسامح والغفران،وكذلك التعرف على أثر المشروع على حالة المتدربين

والعلاقات المتبادلة بينهم.

وأشارت النتائج إلى أن المشروع كان له أثر ايجابي على العلاقات الإنسانية والاجتماعية للمتدربين،كذلك حدوث انخفاض في المشاعر السلبية للمتدربين بنسبة ٧٠%،ومعدل الغضب بنسبة٢٧%،وانخفاض أعراض الإجهاد البدني بنسبة٣٤% [٢٤].

واهتمت دراسة تانجيني Tangney (٢٠٠٥):بالتعرف على الآثار النفسية والاجتماعية للتسامح مع الذات ،

والعلاقة بين التسامح مع الذات والقدرة على التسامح مع الآخرين ، وكذلك التوصل إلى مقترحات لتنمية التسامح مع الذات .

وأشارت نتائج الدراسة إلى:ميل الأشخاص المحترمين للتسامح مع الآخرين، ومع امتلاكهم القدرة على

ضبط النفس، أن الأشخاص سريعي التسامح مع الذات قساة في ردود أفعالهم على تجاوزات الآخرين[٢٥].

وركزت دراسة صفاء خضير خضير(٢٠١١):على اختبار العلاقة بين استخدام البرنامج في طريقة خدمة الجماعة وتنمية مهارات التسامح الاجتماعي لدى الشباب الجامعي.

وأشارت النتائج إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين نتائج القياس البعدي للجماعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات التسامح الاجتماعي لصالح الجماعة التجريبية وهذا يشير إلى فعالية برنامج التدخل المهني لخدمة الجماعة والذي تم تطبيقه مع أعضاء الجماعة التجريبية دون الضابطة في تنمية مهارات التسامح الاجتماعي لدى الشباب الجامعي [٢٦] .

واهتمت دراسة محمد كامل الشرقاوي (٢٠١١) : بدراسة العلاقة بين التعلم التعاوني في خدمة الجماعة

وتنمية الاتجاه نحو التسامح لدى الشباب .

وأشارت النتائج إلى : وجود علاقة بين العمل التعاوني وتنمية اتجاهات الشباب نحو التسامح ، وأن الأنشطة الجماعية تساعد الشباب على التواصل وتنمية اتجاهاتهم نحو قبول الآخر وايجابية الحوار مما يدعم ثقافة التسامح لديهم [٢٧] .

وهدفت دراسة أحمد إبراهيم حمزه (٢٠١١) : إلى تحديد مستوى متغيرات ثقافة التسامح لدى الشباب الجامعي قبل وبعد المشاركة في أنشطة رعاية الشباب الجامعي ، ومحاولة التوصل لمجموعة من المؤشرات

المقترحة لتفعيل قدرة خدمات رعاية الشباب الجامعي على تنمية متغيرات ثقافة التسامح لدى الشباب الجامعي .

وأشارت النتائج إلى المشاركة في أنشطة رعاية الشباب الجامعي ساهمت في تنمية ثقافة التسامح لدى الشباب الجامعي فيما يتعلق بمتغيرات: اللاعنف ، نبذ التعصب، قبول واحترام الآخر، الحوار والتواصل مع الآخر[٢٨].

وهدفت دراسة نيفين محمد صالح (٢٠١٣) : إلى التعرف على مدى فاعلية برنامج للدعم النفسي الاجتماعي

في تنمية بنائية كل من اللعب والثقة بالنفس والتسامح لدى طلاب التعليم الأساسي .

وأشارت النتائج إلى:وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية قبل وبعد

تطبيق البرنامج لصالح المجموعة التجريبية في التطبيق البعدي[٢٩].

واهتمت دراسة مجدي فادي أبو العلا(٢٠١٣): بتحديد العلاقة بين ممارسة برنامج التدخل المهني لطريقة

خدمة الجماعة وتنمية قيم ثقافة التسامح لدى جماعة برلمان الشباب.

وأشارت نتائج الدارسة إلى : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني لطريقة خدمة الجماعة وتنمية قيم ثقافة التسامح لدى جماعة البرلمان الشبابي لصالح القياس البعدي ، ويرجع ذلك لبرنامج التدخل المهني وما تضمنه من أدوار واستراتيجيات ، والوسائل المهنية المختلفة ، كذلك ما تضمنه من محتوى معرفي[٣٠].

وهدفت دراسة بدر فلاح الحربي (٢٠١٤) : إلى التعرف على العلاقة بين التسامح والهناء الذاتي متمثلاً في الهناء الانفعالي، الهناء الاجتماعي، الهناء النفسي ، وتحديد الفروق في التسامح والهناء الذاتي طبقاً للمرحلة العمرية لمراجعي المراكز الصحية.

وأشارت النتائج إلى: وجود علاقة دالة موجبة بين التسامح والهناء الذاتي، ووجود فروق دالة إحصائية في التسامح والهناء الذاتي طبقاً للمرحلة العمرية، وأوصت الدراسة بتعزيز قيمة التسامح وتأكيد دوره في تحقيق الهناء الذاتي[٣١].

ثانياً : دراسات مرتبطة بمرحلة المراهقة :

هدفت دراسة Helen Miles et al هيلين ميلز وآخرون (٢٠٠٤) : إلى تحديد العلاقة بين الذكريات السلبية والذكريات الايجابية وبين الشعور بكل من القلق والاكتئاب عند المراهقين .

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه بين القلق والاكتئاب وبين الذكريات السلبية لدى المراهقين ، كما أشارت إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين القلق والاكتئاب لدى المراهقين [٣٢] .

وهدفت دراسة Balland Vazsonyi and Pickering بولاند فازسوني وبيكرنج (٢٠٠٦): إلى دراسة العلاقة بين أنماط التفاعل الأسري ودرجة التكيف النفسي للمراهقين .

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطيه بين أنماط التفاعل الأسري ومفهوم الذات ومركز الضبط الداخلي ومستوى تحصيل أعلى عند المراهقين ، إذ عبر المراهقون الذين اتصف نمط تفاعلهم الأسري بالإيجابي بمفهوم ذات ايجابي ، ومركز ضبط داخلي ومستوى تحصيل أعلى من المراهقين الذين اتصف تفاعلهم الأسري بالسلبي [٣٣] .

وهدفت دراسة عصام عبد الرازق فتح الباب (٢٠٠٧) : إلى التعرف على الدوافع الشخصية والاجتماعية والعلمية والثقافية والترفيهية لإدمان المراهقين للانترنت ، والتعرف على المخاطر المختلفة التي يمكن أن تلحق بتلك الفئة وكيفية الحد منها ، والتوصل إلى تصور مقترح من منظور خدمة الجماعة لدى فئة المراهقون للحد من مخاطر إدمان الانترنت .

وأشارت النتائج إلى : أن الدوافع الشخصية لإدمان الانترنت تتمثل في الشعور بالوحدة باستمرار ، إيجاد كل الاهتمامات الشخصية في الانترنت ، التهرب من الظروف الأسرية ، قضاء وقت الفراغ ، بينما تمثلت الدوافع الاجتماعية في إيجاد ما يعوضه عن أفراد الأسرة ، الابتعاد عن الجو الأسري المتوتر ، البحث عن صداقات جديدة ، الهروب من سوء معاملة أبوية [٣٤] .

واهتمت دراسة أحمد حمدي شوره (٢٠٠٨): بالكشف عن أهم المشكلات المرتبطة بعدم التربية الجنسية السليمة للمراهقين والمراهقات ، والتعرف على أهم العوامل الاجتماعية المرتبطة بعدم التربية الجنسية السليمة للمراهقين والمراهقات ، والتعرف على أهم الاحتياجات الاجتماعية للمراهقين والمراهقات .

وأشارت نتائج الدراسة إلى: أن أهم المشكلات الاجتماعية التي تواجه المراهقين والمراهقات تتمثل في الصعوبة في اتخاذ القرارات ، مشكلة سوء العلاقات الاجتماعية ، مشكلات عدم الاستقرار ، مشكلات صراع القيم ، الإحساس بالعزلة [٣٥] .

وهدفت دراسة خالد محمد السيد (٢٠٠٨) : إلى تصميم برنامج إرشادي من منظور خدمة الجماعة باستخدام الاتجاه العقلاني الانفعالي السلوكي ، وقياس مدى تأثير هذا البرنامج على تحسين مستوى السلوك الاجتماعي للمراهقين الذكور .

وأشارت النتائج إلى:فعالية الدور الذي يمكن أن تسهم به طريقة خدمة الجماعة باستخدام الاتجاه العقلاني الانفعالي السلوكي من خلال معطياته النظرية وتكنيكاته واستراتيجياته وأدواته في تحسين مستوى السلوك الاجتماعي لدى المراهقين [٣٦].

واهتمت دراسة Dana Rofey et al دانا روفي وآخرون(٢٠٠٨): باستخدام العلاج المعرفي السلوكي للتخفيف من الاضطرابات الجسمية المتمثلة في البدانة، والاضطرابات الانفعالية المتمثلة في الاكتئاب لدى المراهقين.

وأشارت النتائج إلى : وجود انخفاضاً كبيراً في الاضطرابات الجسمية والانفعالية للمراهقين بعد التدخل[٣٧] .

وهدفت دراسة هدى إبراهيم عبد الحميد (٢٠١٠) :إلى فحص العلاقة بين المهارات الاجتماعية وأعراض الوحدة النفسية لدى المراهقين ، والكشف عن الفروق بين الجنسين من المراهقين في كلاً من المهارات الاجتماعية وأعراض الوحدة .

وأشارت النتائج إلى : وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات المراهقين (الذكور– الإناث) في (التعبير الانفعالي– الحساسية الانفعالية– التعبير الاجتماعي– الحساسية الاجتماعية) والفروق إلى جانب الإناث، وفي (الضبط الانفعالي والدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية)والفروق إلى جانب الذكور، بينما لم توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات المراهقين(الذكور– الإناث)في متغيري (الضبط الاجتماعي– الوحدة النفسية) [٣٨] .

وهدفت دراسة نانسي محمد علي (٢٠١١): إلى اختبار وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين أساليب المعاملة الوالدية من قبل (الأب – الأم) كما يدركها الأبناء من الجنسين والنمو الانفعالي متمثلاً في (الاتزان الانفعالي – الحساسية الانفعالية – الاستقلال الانفعالي) ، هل توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين أساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء من الجنسين والنمو الاجتماعي متمثلاً في (المهارات الاجتماعية – المسئولية الاجتماعية – التواصل الاجتماعي) .

وأشارت النتائج إلى علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين درجات الطلاب على مقياس أساليب المعاملة الوالدية من قبل كلاً من (الأب والأم) كما يدركها الأبناء من الجنسين ودرجاتهم على مقياس النمو الاجتماعي، وأوصت الدراسة بأنه يجب على الآباء أن يحرصوا على إتباع أساليب المعاملة السوية مع أبنائهم مما ينعكس ايجابياً على جوانب الشخصية المختلفة لاسيما أبعاد النمو الانفعالي والنمو الاجتماعي لديهم من خلال التحكم في انفعالاتهم ومشاعرهم، والعمل على إكساب الأبناء المهارات والعادات الانفعالية السليمة،وتشجيع الأبناء على التعبير عن انفعالاتهم بطريقة مقبولة [٣٩].

واهتمت دراسة Martin Smith مارتن سميث (٢٠١٥) : بتحديد التغيرات الحسية والمعرفية واللغوية والاجتماعية والعاطفية في مرحلة المراهقة ، وتحديد العلاقة بين تلك التغيرات واستخدام المراهقين لوسائل اتصال بديلة يرمز لها (AAC) .

وأشارت النتائج إلى أن : المراهقين يستخدمون وسائل الاتصال البديلة في عدة مجالات هي : الشبكات الاجتماعية ، علاقات الأقران ، الاحتياجات اللغوية وخاصة المفردات ، المناهج الدراسية ، وتطوير مهارات القراءة والكتابة لديهم [٤٠] .

واهتمت دراسة Carsten K.W et al كارستن كا دبليو وآخرون(٢٠١٦): بتنمية الإبداع عند المراهقين،

سواء كان هذا الإبداع في السلوك ، التفكير،التدريب والدراسة .

وأشارت النتائج إلى : وجود تغيرات ديناميكية في العمليات العقلية للمراهقين يجب الاستفادة منها وتطويرها من خلال برامج تدريبية لتنمية عمليات التفكير والإبداع سواء في السلوك ، التفكير ، الدراسة [٤١] .

وهدفت دراسة نجاة غنيمي الديداموني (٢٠١٦) إلى دراسة العلاقة بين إدارة الوقت والجهد وتحمل المسئولية لدى المراهقين .

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وإدارة الجهد وتحمل المسئولية بأبعاده الثلاثة (الذاتية – الاجتماعية – الوطنية) لدى المراهقين عند مستوى دلالة (٠.٠١) [٤٢] .

<u>وباستقراء نتائج الدراسات السابقة نجد أن :</u>

١- اهتمت بعض الدراسات بتحديد العلاقة بين التسامح وبعض المتغيرات الأخرى كدراسة جوانا ماسيلكو Joanna Maselko (٢٠٠٣) اهتمت بكشف العلاقة بين التسامح والصحة النفسية للأفراد ، ودراسة تانجي Tangney (٢٠٠٥) اهتمت بالتعرف على الآثار النفسية والاجتماعية للتسامح ، ودراسة أحمد إبراهيم حمزه (٢٠١١) بتحديد مستوى متغيرات ثقافة التسامح لدى الشباب الجامعي قبل وبعد المشاركة في أنشطة رعاية الشباب الجامعي ، ودراسة بدر فلاح الحربي (٢٠١٤) اهتمت بالتعرف على العلاقة بين التسامح والهناء الذاتي .

٢- ركزت بعض الدراسات على التدخل لتنمية التسامح كدراسة ايرانست ستيفن Earanest Stephens (٢٠١١) ، ومحمد كامل الشرقاوي (٢٠١١) ، ودراسة نيفين محمد صالح (٢٠١٣) ، ودراسة مجدي فادي أبو العلا (٢٠١٣) .

٣- اهتمت بعض الدراسات بالتدخل للتخفيف من حدة مشكلات المراهقين،الاضطرابات الجسمية والانفعالية للمراهقين كدراسة دانا روفي وآخرون Dana Rofy et al (٢٠٠٨)، ودراسة خالد محمد السيد (٢٠٠٨) إلى تنمية السلوك الاجتماعى للمراهقين .

٤- ركزت بعض الدراسات على تأثير بعض المتغيرات على المراهقين كالعلاقة بين الذكريات السلبية والايجابية وبين الشعور بالقلق والاكتئاب عند المراهقين كدراسة هيلين ميلز وآخرون Helen Miles et al (٢٠٠٤)، العلاقة بين التفاعل الأسري ودرجة التكيف النفسي للمراهقين كدراسة Pickering Balland Vazsonyi (٢٠٠٦)، والعلاقة بين الدوافع الشخصية والاجتماعية والعلمية والثقافية والترفيهية لإدمان المراهقين للانترنت كدراسة عصام عبد الرازق(٢٠٠٧)، والعلاقة بين المهارات الاجتماعية وأعراض الوحدة النفسية للمراهقين(٢٠١٠)، والعلاقة بين أساليب المعاملة الوالدية والنمو الانفعالي والاجتماعي للمراهقين كدراسة نانسي محمد علي (٢٠١١)، والعلاقة بين إدارة الوقت والجهد وتحمل المسئولية للمراهقين، كدراسة نجاة غنيمي الديداموني (٢٠١٦)، والعلاقة بين التغيرات التي تحدث للمراهقين واستخدام وسائل اتصال بديلة كدراسة مارتن سميث Martin Smith (٢٠١٥) .

٥- تبين مما سبق عدم وجود دراسات سابقة– في حدود عالم الباحثة– قامت بوضع برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين.

هذا وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها، وتساؤلاتها، وتحديد الإجراءات المنهجية وتصميم أدوات الدراسة، ومناقشة نتائج الدراسة.

وفي ضوء ما سبق تحددت مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسى مؤداه :

ما البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين؟

ثانياً أهمية الدراسة :

١- أهمية المجال الدراسي حيث تعد المدرسة بيئة اجتماعية لها تأثير كبير في تشكيل سلوك المراهق وشخصيته من خلال دعم التفاعل الاجتماعي الايجابي بين المراهقين ، وإكسابهم القيم والمعتقدات والاتجاهات الايجابية .

٢- ما أشارت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة من تراجع التسامح وزيادة التعصب مما يؤدي إلى زيادة الكراهية بين أفراد المجتمع ، زيادة العداوة وانتشار الفوضى والعنف والظلم وتقييد الحريات [٤٣] ، وتراجع قيم التسامح والاعتدال في المجتمع المصري في مواجهة تنامي ظواهر التطرف الفكري والديني والسلوكي ، وشيوع العنف بدرجاته وصوره الاجتماعية والسياسية [٤٤] .

٣- ما أشارت إليه الإحصاءات عام ٢٠١٥ أن إجمالي عدد السكان في جمهورية مصر العربية وصل (٨٨.٩٥٨) ، بينما بلغ عدد السكان في المرحلة العمرية من ١٥ – ١٩ سنة (٨.٥٩٧) أي بنسبة ١٠% تقريباً من السكان ، ويمثل الذكور (٦.١%) منهم ، بينما بلغت نسبة الإناث (٥.٦%) [٤٥] .

٤- إن تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين يكسبهم أنماط سلوكية بناءة ، ومشاعر ايجابية نحو الآخر ، وتزيد من ثقتهم بالعلاقات مع الآخرين .

٥- ندرة البحوث والدراسات من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية – في حدود علم الباحثة – التي تناولت التسامح الاجتماعي لمراهقين .

٦- أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه مهنة الخدمة الاجتماعية في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

ثالثاً : أهداف الدراسة : تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية :

أ – تحديد الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

ب- تحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

جـ- تحديد الواقع الفعلي للجهود المهنية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام فى تنمية التسامح الاجتماعي

لدى المراهقين .

د – تحديد البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية التسامح الاجتماعي

لدى المراهقين .

رابعاً : تساؤلات الدراسة : تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤلات التالية :

أ – ما الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين ؟

ب- ما جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ؟

جـ- ما الواقع الفعلي للجهود المهنية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام فى تنمية التسامح الاجتماعي
لدى المراهقين ؟

د – ما البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

خامساً : مفاهيم الدراسة :

١- مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :

تعد الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أسلوب حديث نسبياً في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية ، يرتكز هذا الأسلوب على النظرة الشمولية للإنسان وتفاعله مع البيئة المحيطة به ، وهذا الأسلوب يمثل وجهة نظر معينة لطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية ينصب فيها تركيز الأخصائي الاجتماعي على المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية ، وليس على تفضيل المؤسسة لتنفيذ طريقة معينة للممارسة [٤٦] .

وتعرف الممارسة العامة بأنها : "مدخل شامل للممارسة يركز على المسئولية المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل للتعامل مع المشكلات ، ويعتبر الأخصائي الاجتماعي (نسق تقديم الخدمة) في مواقع الممارسة المختلفة كشخص مهني له العديد من الاتجاهات والموارد الأخرى المتاحة في المجتمع المحلي والتي من الممكن مساعدة العميل في الحصول عليها ، أما العميل (كنسق هدف) شخص له العديد من الاتجاهات ، وقد يكون نسق الهدف أسرة ، أصدقاء ، مجتمع محلي وأيضاً المجتمع العالمي المحيط بالعميل [٤٧] .

كما تعرف بأنها : " تلك الممارسة التي تقوم على أساس عام من المعرفة والمهارة المرتبطة بالخدمة الاجتماعية التي تقدمها المهنة ، وفي ذلك يستخدم الأخصائي الاجتماعي أساليب مهنية متنوعة للتدخل المهني ويعمل مع أنساق مختلفة على نطاق واسع " [٤٨] .

كذلك هي : " اتجاه الممارسة المهنية الذي يركز فيه الأخصائي الاجتماعي على استخدام الأنساق البيئية والأساليب الفنية لحل المشكلة – دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعاً في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد ، أسرة ، جماعة صغيرة ، منظمه ، مجتمع) مستنداً على أسس معرفية ومهارية وقيمية تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع التخصصات الأخرى لتحقيق الأهداف وفقاً لمجال الدراسة " [٤٩] .

كما تعرف بأنها : " قدرة الممارس العام على العمل مع كافة أو جميع مستويات أنساق العميل للخدمة الاجتماعية : الأفراد ، الزوجان ، الأسر ، الجماعات ، المنظمات ، الجيرة ، المجتمعات ، ويمكن النظر للأخصائيين الاجتماعيين كممارسين عامين على أن لديهم القدرة على استخدام طرق ومناهج متعددة للخدمة الاجتماعية " [٥٠] .

<u>وبناءً على ما سبق يمكن تحديد مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في الدراسة الحالية على أنها :</u>

١- منظور شامل للممارسة يشتمل على الأساليب والطرق الفنية للتدخل دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق المهنة بهدف تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .

٢- تركز على متصل أنساق العملاء الذي يتضمن نسق العميل الفردي (المراهق) ، ونسق الأب والأم ، ونسق جماعات المراهقين ، ونسق المؤسسة (المدرسة) ، ونسق المجتمع المحلي للاستفادة من خدماته في تنمية التسامح الأخصائي للمراهقين .

٣- تتيح الممارسة العامة للأخصائي الاجتماعي حرية الانتقاء ما بين النظريات والمداخل والنماذج وفقاً لطبيعة الموقف الإشكالي الذي يواجهه نسق العملاء ومن بين هذه النظريات والمداخل نظرية الأنساق العامة ، ،ومدخل العلاج المعرفي .

٤- يمارس الأخصائي الاجتماعي كممارس عام عدة أدوار مهنية ومن هذه الأدوار دوره كجامع للبيانات، وكمخطط، ومعالج، وتربوي ، وكموجه للسلوك لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين.

٥- يستند الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في عمله على الأساس المعرفي والقيمي والمهاري لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٦- يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بتطبيق مجموعة من الاستراتيجيات والتكنيكات والأدوات والمهارات لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .

٢- مفهوم التسامح الاجتماعي :

التسامح في اللغة جاء مشتقاً من اللفظ أو الفعل (سمح) والسماح والمسامحة : الجود والعطاء عن كرم وسخاء ، وليس متسامحاً عن تنازل أو منة ، والمسامحة : المساهلة ، وتسامحوا : تساهلوا ، لأن " السماح رباح " بمعنى أن المساهلة في الأشياء تريح صاحبها ، وتقول العرب:"عليك بالحق فإن فيه لمسامحاً، أي متسعاً ، فالتسامح حق يتسع للمختلفين (٥١) .

ويعرف التسامح بصفة عامة بأنه : " الاحترام والقبول بتنوع واختلاف ثقافات عالمنا وهو ليس مجرد واجب أخلاقي ، ولكنه أيضاً ضرورة سياسية وقانونية ، وهو فضيلة تجعل السلام ممكناً عالمياً ، وتساعد بالتالي على استبدال ثقافة الحرب بثقافة السلام " (٥٢) .

كما يعرف بأنه : " مكون معرفي وجداني سلوكي نحو الذات والآخر والمواقف متمثلاً في مجموعة من المعارف والمعتقدات والمبادئ والمشاعر والسلوكيات التي تدفع صاحبها للتصالح مع ذاته ومع الآخر ، وتجعله متصفاً بالتسامح في مواقف الحياة المختلفة .

وهو:مجموعة من الاتجاهات الاجتماعية والسلوكية التي تقوم على احترام حرية رأي الفرد (٥٣) .

أما عن مفهوم التسامح الاجتماعي فيعرف بأنه:" السعي إلى المساواة بين جميع الأفراد في المعاملة حتى مع من يختلفون معنا في الرأي والمعتقد والأفكار وغيرها ومحاولة فهم هؤلاء المختلفين معنا والتعاطف معهم ".

كذلك هو : " تقبل الأفراد المختلفين معنا في الأفكار والمعتقدات والعادات والتقاليد ، وتقبل الأفكار الجديدة ، والترحيب بالغرباء القادمين إلى مجتمعنا " (٥٤) .

كما يعرف بأنه : " ميل الشخص لتجنب التعصب وعدم الاهتمام بالتمييز بين جماعته والجماعات الأخرى أو بين موقفه وبين موقف غيره من الناس " (٥٥) .

ويعرف على أنه : " تفهم وتقبل الأفراد المختلفين معنا في الرأي والدين والعرق وغيرها من الأمور ، وتحقيق المساواة بينهم ، من دون التدخل بشئونهم وتحمل زلاتهم " .

ويعرف : " ميل الشخص لتجنب التعصب ، من خلال السعي للمساواة بين جميع الأفراد في المعاملة حتى مع من يختلف معه في الرأي والمعتقد والأفكار وغيرها ، ومحاولة فهم هؤلاء المختلفين معه والتعاطف معهم "(٥٦) .

وكذلك هو : " تفهم وتقبل الفرد للأفراد المختلفين معه في الرأي والدين والعرق ، ومعاملته لهم بالتساوي مع تحمله زلاتهم وعدم التدخل في شئونهم والتعاطف معهم " (٥٧) .

هذا وسوف نقوم بدراسة المؤشرات التالية للتسامح الاجتماعي :

أ – قبول واحترام الآخر:عند الحديث عن تقبل الأخر لابد أن نحدد من هو الآخر؟ هل الآخر هو كل ما يختلف عنا ، أو نختلف عنه أو لا يشبهنا سواء من حيث اللون ، الجنس ، العادات ، التقاليد ، القيم ، التوجه السياسي والديني ، وهنا هل يكون الآخر هو كل ما ليس أنا أو ما ليس نحن؟

وتقبل الآخر يعني : احترام الآخر وتقدير وتفهم ما لديه من مجموع المفاهيم التي ذكرت سابقاً من أفكار وتقاليد وقيم .... الخ ، كذلك فإن تقبل الآخر يرتبط بتقبل الذات بكل ما فيها من قوة وضعف ، فإذا تقبلت نفسى وذاتي ، فلا شك أنني سأتقبل الآخرين .

من المسئول عن تقبل الآخر ؟

تقبل الآخر هو عملية تربوية بالدرجة الأولى لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعة ، ويولد صفحة بيضاء كما تقول المدرسة السلوكية في علم النفس ، وسلوكياته متعلمة ، فتقبل الآخر هو سلوك متعلم يتربى عليه الفرد من قبل المؤسسات التربوية التي تساهم في إنتاجه إلى المجتمع ، سواء العائلة الصغيرة من الأم والأب ، من خلال الأساليب التربوية التي تتبعها معهم ، هل هناك حوار بين الأزواج وبين الأبناء ، وكيف يحلون مشاكلهم ، وما هي طرق التواصل بينهم ، وهل تعتمد العائلة على المشاركة ، والتعبير عن الرأي وإعطاء شرعية للاختلافات في الآراء ، فإذا كانت الإجابة بنعم فإن هذه مقدمة الطريق إلى تقبل الآخر .

بالإضافة إلى دور المؤسسات التربوية الأخرى كالمدارس ، المؤسسات الدينية ، الاجتماعية ، الثقافية ، الأحزاب السياسية والتي تساهم في تشكيل شخصية الفرد ولها دور كبير في تنمية مفهوم تقبل الآخر (٥٨) .

أما عن الاحترام فإنه يعرف لغوياً أنه :احترم (فعل) : احترم يحترم ، احتراماً ، فهو محترم والمفعول محترم.

احترمه : كرمه وأكبره ، ورعى حرمته ، أحسن معاملته حباً ومهابة (٥٩) .

ويعرف احترام الآخر بأنه:" كل ما ينم عن تقدير الآخر، والتعامل معه بسلوكياته تتناسب مع وضعه ومكانته" (٦٠).

والاحترام هو أحد القيم الحميدة التي يتميز بها الإنسان ويعبر عنه تجاه كل شيء حوله أو يتعامل معه بكل تقدير وعناية والتزام ، فهو تقدير لقيمة ما أو لشيء ما أو لشخص ما ، وإحساس بقيمته وتميزه ، أو لنوعية الشخصية ، أو القدرة ، أو لمظهر من مظاهر نوعية الشخصية والقدرة .

يتجلى الاحترام كنوع من الأخلاق أو القيم ، كما هو الحال في المفهوم الشائع " احترام الآخرين " أو مبدأ التعامل بالمثل (٦١) .

ب– الحوار والتواصل مع الآخرين : الحوار بكسر الحاء ، من محوره ، وبضم الحاء بوزن مشورة ، أي جواباً ، وأحار عليه جوابه أي رده (٦٢) .

وكلمة حوار تدور استخداماتها في اللغه العربية حول المعاني : الرجوع إلى الشيء وعن الشيء ، التحول من حال إلى حال ، الإجابة والرد ، الاستنطاق ومراجعة الحديث [٦٣] .

ويعرف الحوار على أنه : " نوع من الحديث بين شخصين ، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة ما ، فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر ، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب " .

كما يعرف بأنه : " مناقشة بين طرفين – أو أطراف – بقصد تصحيح الكلام، وإظهار حجة ، وإثبات حق ، ودفع شبهة ، ورد الفاسد من القول والرأي " [٦٤] .

هذا ويعد الحوار من أهم الوسائل لحل الخلافات والصراعات والوصول إلى اتفاقيات، ورضا جميع الأطراف، والوصول للفهم المشترك والتخلص من الصور النمطية ، والحوار الهادف فيه احترام للرأي الآخر،وحتى الصراعات المسلحة تنتهي بالحوار والوصول للاتفاقيات ، والغلظة والعنف في الحوار لا توصل إلى تفاهم أو اتفاق .

فالحوار فيه فتح لمجالات التعاون وإيجاد القواسم المشتركة والمصالح المشتركة، وللحوار قيمة تربويـــة وسلوكية يجب التمسك بها لما لها من أهمية على مستوى الفرد والمجتمع [٦٥] .

والحوار الايجابي هو حوار موضوعي يرى الحسنات والسيئات في ذات الوقت ، ويرى العقبات وإمكانات التغلب عليها ، وهو حوار متفائل ، ومتكافئ يعطي لكلا الطرفين فرصة في التفكير والإبداع الحقيقي ، ويحترم الرأي الآخر ، وهو حوار تسوده المحبة والمسئولية ، وإنكار الذات وإثبات الآخرين [٦٦] .

فوائد الحوار [٦٧] :

١- الحوار وسيلة مثلي لنقل الأفكار وتبادل المعلومات وتنمية القدرة على التفكير والتواصل مع الآخرين ، وهو وسيلة ناجحة للتعلم .

٢- الحوار وسيلة للتعارف بين الناس ، كالحوار الداخلي بين أبناء المجتمع الواحد والأمة الواحدة كحوار المثقفين والسياسيين والاقتصاديين ، وحوار الآخر المتمثل في حوار الأديان وحوار الحضارات وحوار الثقافات ، وهذا كله يظهر في صور عديدة كالحوار المباشر أو الكتابة أو الأعمال الدرامية .... الخ .

٣- الحوار وسيلة لتجنب سوء الفهم ونشوء الصراع ، إن سوء الفهم بين الأصدقاء والجيران والزملاء ، بل بين الدول غالباً ما يزول بكلمة طيبة أو لقاء يسير أو تصريح مريح ، المهم أن لا تأخذ الناس العزة بالإثم والاستكبار عن ابتداء المحاورة ، وفتح باب المراجعة والمعاتبة، فيزول الخلاف بقليل من العتاب وينتهي الأمر على خير ومحبة .

٤- الحوار وسيلة لتنمية الفكر والاتصال بالآخرين ، وعرض الأفكار عليهم والأخذ والرد مما يمحص الفكر ويزيده ثباتاً ورسوخاً ، ولذلك رسخ الإسلام مبدأ الشورى ، وهو عمل حواري تتلاقى فيه الأفكار والآراء للوصول إلى الرأي السديد .

٥- الحوار وسيلة لنقل العلوم والتواصل مع الجديد في عالم يعرف الجديد كل يوم بل كل ساعة ، ومن ثم تأتي أهمية المحاضرات والندوات والمؤتمرات بأنواعها المتعددة .

٦- الحوار الاجتماعي بين القوى والفصائل الاجتماعية المتنوعة التي تشكل بيئة المجتمعات المعاصرة ، هذا الحوار الاجتماعي أساس التفاهم بينها والتعايش السلمي وبدون التحاور والتفاهم سينقلب الأمر إلى صراع.

٧- الحوار وسيلة لقهر التسلط والاستبداد الفكري والسياسي ، ووسيلة لقهر التعصب والانغلاق الفكري وتجنب العنف والإرهاب بكل ألوانه .

٨- تحسين علاقة الإنسان بأخيه الإنسان والدول والحضارات بعضها ببعض فذلك بديل عن الصراع والتنافر المفضي إلى الهلاك .

٩- الحوار وسيلة لإقناع المخالف إن كان ممن يقبل الحق ، فمن خلال الحوار نمحص الفكرة بالفكرة والمقولة بالمقولة،ومن خلال الحوار نمنح الأفكار امتدادات جديدة، كما نحرم بعض الأفكار من امتدادات غير مشروعة.

١٠- الحوار وسيلة من وسائل التشاور وتلاقي الآراء والأفكار .

أما عن التواصل مع الآخرين فيعرف على أنه : العملية التي يمكن بها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر والاتجاهات بين الأفراد ويشتمل على اللغة الاتصالية سواء كانت منطوقة أو غير منطوقة مثل الإشارات الإيمائية والحركات (٦٨) .

كما يعرف بأنه: تلك العملية التي تقوم بنقل أو استقاء أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة، وذلك على نحو يقصد به ويترتب عليه تغيير في الموقف أو السلوك (٦٩) .

فالتواصل مع الآخرين جملة من العمليات المختلفة التي يظهرها المرسل والمتلقي معاً حيث يتبادلون المعلومة التي يتم التفاهم عبرها ، ومن ثم التفاعل وفق الأهداف المنشورة من وراء تلك الرسالة أو المعلومة المتداولة بينهما ، إذاً فإن الدلالة التي يحملها التواصل تشير إلى وجود مجموعة من الفعاليات التي تستثير عملية التواصل ككل ، وتبرز نتائج تلك الفعاليات مجتمعة في فعل المرسل واستجابة المتلقي ، وما يترتب عليها من تبادل لمجموعة من الخبرات التي تظهر على شكل أفكار أو مشاعر أو معلومات (٧٠) .

أنواع التواصل: تم تقسيم أنواع التواصل الإنساني إلى أشكال مختلفة نذكر منها ما يلي:-

أ - التواصل اللفظي : يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع التواصل التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي ، ويكون هذا اللفظ منطوقاً فيدركه المستقبل بحاسة السمع .

ب- التواصل غير اللفظي : يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع التواصل التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ، ويطلق عليه أحياناً اللغة الصامتة ، ويقسم إلى ثلاث أنواع هي :

- لغة الإشارة : وتتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في التواصل بغيره .
- لغة الحركة والأفكار: وتتضمن الحركات التي يأتيها الإنسان لنقل ما يريد من معاني أو مشاعر.
- لغة الأشياء : ويقصد بها ما يستخدمه مصدر التواصل – غير الإشارات والأدوات والحركة للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد أن ينقلها .

مثل: ارتداء اللون الأسود الذي يستخدم في كثير من المجتمعات لإشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي هذه الملابس (٧١) .

جـ- نبذ العنف : يعد العنف أحد مظاهر السلوك المنحرف الذي عرفته المجتمعات البشرية على مر العصور حيث أن كل المجتمعات شهدت وتشهد أنماطاً من هذه الظاهرة السلبية ، ولكن من الحقائق العلمية الثابتة أن هناك تبايناً بين المجتمعات من حيث أنماط ومظاهر هذا السلوك المنحرف وحدته ومدى شيوعه ، وذلك لأن مثل هذا السلوك إنما هو نتاج لمجموعة من العوامل والظروف الاجتماعية التي تظهر في المجتمع في فترات زمنية معينة للدلالة على وجود خلل في بناء المجتمع أو في وظائف وحداته ونظمه ومؤسساته المختلفة (٧٢) .

والعنف يظهر بأنماطه وأنواعه المختلفة في كل المجالات وفي كل العلاقات إذا ما توافرت الأسباب لظهوره، سواء كانت أسباباً متعلقة بالطابع الثقافي ونسق المعتقدات القائمة أو كانت أسباباً متعلقة بالسعي نحو تحقيق أهداف محددة،أو كانت أسباباً تتعلق بالأساليب التفاعلية التي تجبر الفرد على اختيارها في مواقف التفاعل (٧٣) .

ويعرف العنف بأنه : " استخدام الضبط أو القوة استخداماً غير مشروع أو غير مطابق للقانون من شانه التأثير على إرادة فرد ما " (٧٤).

كما يعرف بأنه:القسوة وممارسة القهر والقوة ،وعادة ما ينتج عن ذلك إصابة أو تدمير (٧٥) .

ويعرف كذلك على أنه:الإكراه المادي الواقع على شخص لإجباره على سلوك أو التزام ما ، وبعبارة أخرى هو سوء استعمال القوة، ويعني جملة الأذى والضرر الواقع على السلامة الجسدية للشخص(قتل– ضرب – جرح) كما قد يستخدم العنف ضد الأشياء(تدمير– تخريب– إتلاف)حيث تفترض هذه المصطلحات نوعاً معيناً من العنف،والعنف مرادف للشدة والقسوة (٧٦) .

كما عرفته منظمة الصحة العالمية بأنه :الاستخدام المعتمد للقوة البدنية الفعلية أو التهديد باستخدامها ضد الذات أو ضد شخص آخر أو ضد مجموعة من الأشخاص أو المجتمع ككل، مما يسفر عن وقوع إصابات أو وفيات أو إيذاء نفس أو سوء نمو أو حرمان ، أو قد يؤدي بشكل كبير إلى ذلك (٧٧) .

أنماط العنف :

١– العنف الموجه للذات : وينقسم هذا النمط إلى :

أ – سلوك انتحاري : ويتضمن الأفكار الانتحارية ومحاولات الانتحار والذي يدعى في بعض الدول بالانتحار الظاهري أو الإصابة الذاتية المدروسة والانتحار التام .

ب– انتهاك الذات : ويشمل أعمال كالتشويه الذاتي .

٢– العنف بين الأشخاص : وينقسم إلى :

أ – العنف العائلي وبين القرناء وثيقي الصلة : ويقع هذا النوع من العنف عادة في المنزل ولكن ليس بشكل مطلق ، مثل انتهاك الأطفال وعنف القرناء وثيقي الصلة وانتهاك المسنين .

ب– العنف المجتمعي : وهو العنف الذي يقع بين أفراد لا قرابة بينهم ، وقد يعرفون بعضهم أو لا يعرفون ، ويقع بشكل عام خارج المنزل مثل عنف العصابات والأعمال العشوائية من العنف أو الاغتصاب بوساطة الغرباء، والعنف في المؤسسات كالمداس وأماكن العمل والسجون .

٣– العنف الجماعي : وفيه يفترض وجود دافع محتمل لعنف يرتكبه الأفراد أو الدول ،ويقسم إلى ثلاث أقسام هي :

أ – عنف اجتماعي : فقد يراد من وراء العنف الجماعي التعجيل ببرنامج اجتماعي خاص مثل جرائم الكراهية المرتكبة من قبل مجموعات منظمة، والأعمال الإرهابية ، وعنف العصابات الإجرامية .

ب– عنف سياسي : ويشمل المعارك الحربية والعنف المرتبط بها ، وعنف الدول ، والأعمال المشابهة التي تنفذ بوساطة مجموعات أكبر .

جـ– عنف اقتصادي وتشمل هجمات المجموعات الأكبر بدوافع ومكاسب اقتصادية كالهجمات التي تنفذ بهدف تعطيل الفعاليات الاقتصادية وتعطيل تحقيق الخدمات الأساسية ، أو إنشاء تقسيمات أو تجزئة اقتصادية (٧٨) .

د – البعد عن التعصب :

ويشكل التعصب سمة من سمات الشخصية الإنسانية في العصر الحديث حيث يميل المتعصب إلى العنف ، وتتسم شخصية المتعصب بالعدوان ، وعدم تقبل الآخرين ، ويتهم بالعزلة الاجتماعية، وتمازج شخصيته بثلاثية العدوان والقلق والهدوء الذي يتحول فيما بعد إلى تهميش وإقصاء وتسلطيه لدى البشر (٧٩) .

والتعصب في اللغة : التعصب من العصبية ، والعصبية أن يدعو الرجل إلى نصرة عصبته والتآلب معهم على من يناوئهم ، ظالمين كانوا أو مظلومين ، وقد تعصبوا عليهم إذ تجمعوا ، فإذا تجمعوا على فريق آخر قيل : تعصبوا (٨٠) .

ويقصد بالتعصب : تشكيل رأي دون أخذ وقت كاف أو عناية للحكم عليه بإنصاف ، وقد يكون هذا الرأي ايجابياً أو سلبياً ، ويتم اعتناقه دون اعتبار للدلائل المتاحة .

كذلك هو اتجاه نفس مشحون انفعالياً نحو أو ضد جماعة أو فكرة معينة ، كما يعرف بأنه : "اتجاه سلبي نحو جماعة عنصريه أو قومية " (٨١) .

كما يعرف بأنه : " اتجاه أو موقف غير مبرر يكون فيه الفرد مستعداً لأن يعتقد ويدرك ويشعر ويتصرف بطريقة مؤيدة أو مناهضة لجماعة معينة أو لفرد منها (٨٢).

ويعرف بأنه : " اتجاه نفسى مشحون انفعالياً أو عقيدة أو حكم مسبق أو في (الأغلب الأعم) ضد جماعة أو شيء أو موضوع ولا يقوم على سند منطقي أو معرفة كافية أو حقيقة علمية بل وربما يستند إلى أساطير وخرافات (٨٣).

أ- أشكال التعصب :

١- التعصب العنصري .
٢- التعصب الجنسي (نحو الجنس الآخر) .
٣- التعصب الديني .
٤- التعصب السياسي .
٥- التعصب الاجتماعي .
٦- التعصب الفكري .

ب- العوامل المؤدية إلى التعصب :

أولاً : العوامل الشخصية المرتبطة بالفرد وتشمل :

- الإحباط والعدوان : أثبتت الدراسات أن الإحباط الذي يولد عدواناً من الممكن أن يساعد في تكوين الاتجاهات التعصبية ، ذلك أن العدوان قد لا يرتبط منطقياً بالموقف المحبط بل من الممكن أن يزاح هذا العدوان إلى جماعة معينة فتكون فرصة لتكوين اتجاه تعصبي يبرز هذا العدوان (٨٤) .
- الحاجات الشخصية: من الحاجات الشخصية الملحة هي حاجة الفرد للأمن والطمأنينة ،الأمر الذي لا يتحقق إلا من لفظ ورفض الاختلاط بأعضاء الجماعة الخارجية، محافظاً بذلك على حدود آمنة مطمئنة بينه وبينهم،وذلك عن طريق التعصب والتحامل (٨٥) .
- السمة التسلطية: إن قيم الشخصية المتسلطة والطريقة التي يتفاعل بها، يبدو أنها تساعد على تكوين التعصب نحو جماعات خارجية، فعادة ما نجد أن الشخصية التسلطية تؤكد على القوة والسلطة والمركز والسيادة،فإن كبت عدوانيتها، والتعصب نحو الجماعات الخارجية التسلطية التي أقرها المجتمع، يعطي مخرجاً ومتنفساً لهذه العداوات (٨٦) .

ثانياً : العوامل الثقافية والاجتماعية التي تحيط بالفرد ، وتتضمن ما يلي :

- العوامل الثقافية : حتى يتوافق مع مجتمعه لابد أن يمتص منه الكثير من المعتقدات والاتجاهات والقيم والمعايير السائدة فيه ، ومن ثم يصبح التعصب ثمناً لدخول الفرد في الإطار الاجتماعي والتجاوب لمسايرة أنماط الثقافة السائدة فيه [٨٧].

كما تقوم الأسرة بتربية أطفالها على التعصب بصورة شعورية أو لا شعورية ، وتستخدم آليات العقاب والثواب في ذلك كالتعزيز الموجب أو السالب ، ويلعب الوالدان دوراً أساسياً في ذلك ، فالأسرة تعكس في أطفالها ما تشعره وتدركه عن الجماعات العنصرية الأخرى من النفور أو الخوف أو الغضب [٨٨] .

- العوامل الاجتماعية : وتشمل ما يلي :-

* الاختلافات في المظهر أو الشكل ؛ حيث ينظر الأفراد بازدراء إلى الذين يختلفون عنهم من المجموعات الأخرى ، وبذلك ينشأ التعصب ، ويزداد كلما كان هناك اختلاف وتباين بين المجموعات التي تكون المجتمع ، فوجود جماعات تنتمي إلى أجناس مختلفة أو أديان مختلفة أو ثقافات مختلفة يعتبر أرضاً خصبة لنمو التعصب .

* الجهل : ويتمثل في نقص المعرفة بماهية الجنسيات أو الشعوب الأخرى، حتى يصاحب التعصب كل عوامل العزلة المادية والاجتماعية ، والتي برغم كونها من ضمن نتائج التعصب،إلا أنها من أسبابه أيضاً،أنها تساعد على الجهل الذي بدوره يخدم التعصب.

- التنافس على المركز الاجتماعي بين أعضاء الأقلية والأغلبية .
- التغيير الاجتماعي السريع وما يصاحبه من اختلال في النظم والمؤسسات الاجتماعية ، والقيم التي يؤمن بها الفرد ،كما يصاحب هذه السرعة شيء من عدم الاتزان والقلق عند الأفراد ، فيلجأون إلى التعصب كوسيلة لتغطية هذا القلق واختلال القيم .
- عدم الثقة والخوف من الغرباء ، بحيث تعتبر الجماعة الغريبة مجموعة معادية ، وأنهم أقل شأناً حتى يثبت أعضائها العكس ، فالأفراد الذين لم يعرفوهم من قبل ينظر إليهم بعدم الثقة [٨٩] .

<u>ويقصد بالتسامح الاجتماعي في الدراسة الحالية أنه :</u>

١- قدرة المراهق على قبول واحترام الأفراد المختلفين معه في الرأي والمعتقد والفكر .
٢- قدرة المراهق على الحوار والتواصل مع الآخرين .
٣- قدرة المراهق على البعد عن العنف .
٤- قدرة المراهق على نبذ التعصب .

<u>وإجرائياً :</u> يمكن تعريف التسامح الاجتماعي بأنه :الدرجة الكلية التى يحصل عليها المراهق على مقياس التسامح الاجتماعى .

٣- مفهوم المراهقة :

تعرف المراهقة على أنها : " مرحلة الانتقال من الطفولة إلى مرحلة النضج ، والرشد ، فالمراهق متأهب لمرحلة الرشد ، وتمتد من العقد الثاني من حياة الفرد أي حوالي سن ١٣-١٩ سنة تقريباً أو قبل ذلك بعام أو عامين أو بعد ذلك بعام أو عامين " [٩٠] .

كما تعرف بأنها:" المرحلة التي يعبرها الطفل كي ينتقل من مرحلة الطفولة إلى مرحلة الرشد، وتمتد هذه المرحلة طوال العقد الثاني تقريباً من عمر الفرد،فهي تبدأ بحدوث البلوغ الجنسي وتنتهي بالوصول إلى سن الرشد" [٩١] .

كذلك هي : " المرحلة التي تتوسط مرحلة الطفولة والشباب ، وتبدأ عند البلوغ وتنتهي مع مرحلة الشباب ، والمراهقون في هذه المرحلة يكافحون لكي يجدوا هويتهم الذاتية ، ويصاحب ذلك بعض الغرابة في تصرفاتهم ، وخروجهم عن المألوف " (٩٢) .

مراحل المراهقة :

١- المرحلة المبكرة (١٢ : ١٤سنة) : وتقابل المرحلة الإعدادية ، مرحلة حاسمة من العمر ، حيث تحدث تغييرات غريبة عنه واضطرابات ، مما يوجب الاعتناء به نفسياً واجتماعياً ، وإتباع أساليب سليمة في التوجيه الإرشادي والتربية الحسنة من خلال الأسرة والمدرسة والمجتمع ، والاهتمام بالمراهق لإكسابه القيم الخلقية والمعايير السلوكية المتوافقة مع المجتمع وتشجيعه على الانضمام للجماعة والتعاون وتكوين الأصدقاء ، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن نترك للمراهق حرية التحكم في تصرفاته والتحرر والاستقلال ، فيمكن توجيهه إلى الاختيار السليم للرفاق وأصدقائه ، ومراقبة سلوك الجماعات التي ينتمي إليها ، وحتى لا ينحرف سلوكه ، ومناقشته عن إبداء آرائه مع تجنب توجيه اللوم واللامبالاة .

٢- المرحلة الوسطى (١٥ – ١٧ سنة) : وتقابل المرحلة الثانوية ، وفي هذه المرحلة يتسنى للمراهق الميل إلى فهم الآخرين ومساعدته وتدريبه على القيادة ، وإعداده لتقبل المسئولية الاجتماعية ، والثقة بالنفس والمكانة الاجتماعية ، وكذلك إشعاره بالانتماء الأسري ، ويجب كذلك التكامل بين الأسرة والمدرسة حتى يتمكن من فهمه ، وإعانته على النمو السوي للذات ومعرفة أصدقائه ، والفهم المتبادل بين المراهق ومن يتعامل معهم (٩٣).

٣- المراهقة المتأخرة (١٨ – ٢١ سنة) : وفيها يتجه المراهق محاولاً أن يكيف نفسه مع المجتمع الذي يعيش فيه ، ويوفق بين تلك المشاعر الجديدة وظروفه البيئية ليحدد موقعه من هؤلاء الناضجين ، محاولاً التعود على ضبط النفس والابتعاد عن العزلة والانطواء تحت لواء الجماعة ، فتقبل نزعاته الفردية، ولكن هذه المرحلة تتبلور مشكلته في تحديد موقعه من عالم الكبار ، وهي تقابل المرحلة الجامعية (٩٤) .

وتعرف المراهقة في إطار الدراسة الحالية على أنها :

١- مرحلة عمرية في حياة الإنسان تقع ما بين الرشد والنضج .

٢- يحدث للمراهق مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية .

٣- هذه التغيرات ينتج عنها العديد من الحاجات كالحاجة إلى الأمن ، الحاجة إلى الحب والقبول ، والحاجة إلى مكانة الذات ، الحاجة إلى الإشباع الجنسي ، وغيرها من الحاجات .

٤- يواجه المراهق الكثير من الصراعات والمشكلات النفسية والاجتماعية والتي ترجع لعوامل شخصية وأخرى أسرية ومجتمعية .

٥- يحتاج المراهق إلى الدعم والتوجيه من المحيطين سواء من الأسرة والمدرسة والمجتمع .

سادساً : الموجهات النظرية للدراسة :

أ- نظرية الأنساق العامة : تعتبر نظرية الأنساق العامة إطاراً مرجعياً عاماً لكل النظريات ، وأسلوباً عريضاً للتفكير والفهم وطريقة واسعة لتحليل المعلومات والبيانات ، وتستخدم النظرية كنظرية قاعدية للممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لأنها تحقق التكامل المعرفى وتوحد نظرياتها وتحليلها للوحدات الاجتماعية التى يتعامل معها الممارس العام ، كما أن المفاهيم المرتبطة بالأنساق من حيث البناء

والوظيفة يمكن تطبيقها على مستوى الأنساق التى يتعامل معها الممارس العام بدءاً بالفرد ، والأسرة ، والجماعة ، والمنظمة ، والمجتمع المحلى ، ثم المجتمع القومى (٩٥) .

وتستخدم نظرية الأنساق العامة فى أن تجعل هدف النسق فى مركز اهتمام الممارس العام بحيث تركز الاهتمام على حق تقرير المصير وأهمية الربط بين التغذية العكسية للنسق وهدف نسق التعامل ، كما أنها تسهم فى تصميم شبكات مختاره من الاتصال والمعرفة لها صلة وثيقة بالتدخلات المهنية للممارس العام ، لذلك يجب على الممارس العام أن يزيد اهتمامه بتأثير التدخل المهنى فى تعاملاته مع انساق العملاء حيث تصف النظرية كيفية تحليل النسق فى إطار موقعه كجزء من نسق اكبر (٩٦) .

ب- مدخل العلاج المعرفى : يرى هذا المدخل أن مشكلة الإنسان نتاجاً لتعارض أفكاره واتجاهاته والمعانى التى يمتلكها مع الواقع الذى يعايشه ، ولما كان الواقع لا يمكن تغييره ، فإن البديل هو تغيير هذه الأفكار والاتجاهات (٩٧) .

ويتضمن العلاج المعرفى ثلاثة مراحل أساسية هى : المرحلة المعرفية ، ويتم فيها مساعدة العميل على إدراك مشكلته وأفكاره اللاعقلانية وقدراته المعرفية وكيفية توظيفها ، ويتحقق ذلك من خلال استخدام أسلوب إعادة البناء المعرفى ، العلاقة المهنية ، المواجهة الفعالة ، الإقناع والمناقشة المنطقية ، ثم المرحلة الانفعالية ، ويسعى فيها الممارس الى مساعدة العميل على التعامل مع ردود الأفعال الانفعالية بطريقة مناسبة ، وذلك من خلال استخدام أساليب أهمها التدريب على الاسترخاء ، التدريب على الصمود أمام الضغوط ، وأخيراً المرحلة السلوكية وتستهدف مساعدة العميل على تغيير سلوكه اللاتوافقى باستخدام أسلوب التعليم الذاتى وتشكيل الاستجابة وغيرها (٩٨) .

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

١- نوع الدراسة : تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وتحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي للمراهقين ، وتحديد الواقع الفعلي للمجهود المهنية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، والتوصل إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

وتمشياً مع الأهداف السابقة فإن الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد ، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ، وتعمل عن طريق ذلك إلى تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها (٩٩) .

٢- المنهج المستخدم: ارتباطاً بنوع الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فإن المنهج المستخدم هو المسح الاجتماعي.

فالمسح الاجتماعي هو : صورة واضحة لجميع جوانب المجتمع ومتغيراته الديموجرافيه والاقتصادية والصحية والاجتماعية ، ودائماً ما يتبعه إصلاح لهذا المجتمع (١٠٠) .

كما أنه يعتمد على الاتصال المباشر بالناس أو بعينة منهم ، ومن البيانات التي تجمع من هذا الجزء من المجتمع يمكن أن نستخلص نتائج تصدق على المجتمع كله أو يمكن تعميمها (١٠١) .

هذا وقد تم استخدام المسح الاجتماعي في المدرسة الحالية على النحو التالي :

أ – المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية بالمنصورة.

أ – المسح الاجتماعي بالعينة من المراهقين (طلاب المرحلة الثانوية) .

ب- المسح الاجتماعي بالعينة من الخبراء وأعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة .

٣ - أدوات الدراسة :

١- مقياس التسامح الاجتماعى للمراهقين (من إعداد الباحثة) لتحديد الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي للمراهقين ، وتحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي للمراهقين .

هذا وقد تم إتباع الخطوات التالية في بناء المقياس :

أ – تحديد موضوع القياس : التسامح الاجتماعي للمراهقين .

ب- جمع عبارات المقياس : وقد اعتمدت الباحثة على عدة مصادر منها :

بعض الكتابات النظرية المرتبطة بالتسامح الاجتماعي ، وعدد من الدراسات السابقة والمقاييس التي تناولت التسامح الاجتماعي ، وكذلك الإطار النظري الخاص بدراسة الباحثة .

جـ- صياغة العبارات التي تم جمعها وبلغ عددها (٦٠ عبارة) موزعة على مؤشرات المقياس ، والتي تمثلت في :

- قبول احترام الآخر . - الحوار والتواصل مع الآخر .
- نبذ العنف . - البعد عن التعصب .

د – تم وضع المقياس في صورته المبدئية وعرضه على عدد من السادة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ، وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، وبلغ عددهم (١٠ محكمين) ، وذلك للتأكد من ارتباط مضمون العبارات بأبعاد المقياس ، ومدى سلامة الصياغة اللغوية ، وترتيب العبارات ، مع إضافة عبارات أخرى أو حذف بعضها .

ه- ومن خلال تعديلات المحكمين وملاحظاتهم ، وإجراء التعديلات التي اتفق عليها ٨٠% منهم ، أصبح المقياس في صورته النهائية (٥٢ عبارة) بمعدل ١٣ عبارة لكل مؤشر .

و- تحديد أوزان المقياس : حيث اعتمد المقياس على التدرج التالي (نعم – إلى حد ما – نادراً)

ز- ثبات المقياس : هذا وقد استخدمت الباحثة طريقة إعادة الاختبار من خلال تطبيق المقياس على عينة قوامها (١٠ مراهقين) خارج عينة الدراسة ، وذلك بفاصل زمني خمسة عشر يوماً بين القياسين، وتم حساب ثبات المقياس باستخدام معامل ارتباط سبيرمان ، وكانت نتائج ثبات الدرجة الكلية للمقياس (٠.٨٣) عند درجة معنوية (٠.٠٥) .

ح صدق المقياس : وقد استخدمت الباحثة أسلوبين للتحقق من صدق المقياس هما :

- الصدق الظاهري : حيث تم عرض المقياس على مجموعة من السادة المحكمين ومن خلال ملاحظاتهم تم استبعاد العبارات التي لا تقل نسبة الاتفاق عليها بنسبة (٨٠%) .

- الصدق الذاتي : وذلك بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس وهو ٠.٩١ .

والجدول التالي يوضح معاملات الثبات والصدق الذاتي لمؤشرات المقياس ، والمقياس ككل .

جدول رقم (١)

يوضح معاملات الثبات والصدق الذاتي لمؤشرات المقياس والمقياس ككل

المؤشر	معامل الثبات	الصدق الذاتي	الدلالة
١- قبول واحترام الآخر	٠.٨٤	٠.٩١	دال
٢- الحوار والتواصل مع الآخرين	٠.٨٨	٠.٩٣	دال
	٠.٧٧	٠.٨٦	دال

٣- نبذ العنف ٤- البعد عن التعصب	٠.٨١	٠.٩٠	دال
المقياس ككل	٠.٨٣	٠.٩١	دال

ط- طريقة تصحيح المقياس : اعتمد المقياس على التدرج الثلاثي ، وذلك على النحو التالي:- (نعم ، إلى حد ما ، نادراً)

- العبارات الايجابية : نعم (ثلاث درجات) ، إلى حد ما (درجتان) ، نادراً (درجة واحدة)
- العبارات السلبية : نعم (درجة واحدة)، إلى حد ما (درجتان) ، نادراً (ثلاث درجات)

٢- استمارة استبيان : وقد تم استخدام استمارة استبيان لتحديد الواقع الفعلي للجهود المهنية للاخصائى الاجتماعي كممارس عام في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .

وقد تم إتباع الخطوات التالية في بناء استمارة الاستبيان :

أ – تحديد البيانات المطلوبة جمعها وهي : تحديد الواقع الفعلى للجهود المهنية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .

ب- تم وضع تصور مبدئي لاستمارة الاستبيان ، وعرض الاستمارة على عدد من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة ، وكلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان للتأكد من صدق الاستمارة .

جـ- إجراء التعديلات اللازمة على الاستمارة ، ووضعها في شكلها النهائي .

د- التأكد من ثبات الاستمارة ، وذلك من خلال تطبيق الاستمارة على عدد من الأخصائيين الاجتماعيين (١٠ أخصائيين اجتماعيين) من خارج مجتمع الدراسة ، وذلك بفاصل زمني قدره خمسة عشر يوماً بين القياسين ، وكانت نتيجة ثبات الاستمارة (٠.٨٧) عند درجة معنوية (٠.٠٥) .

ه- صدق الاستمارة :

- الصدق الظاهري : حيث تم عرض استمارة الاستبيان على عدد من المحكمين ومن خلال ملاحظاتهم تم إجراء التعديلات على الاستمارة ، من إضافة أو حذف بعض الأسئلة ، وتعديل بعض الصياغات .
- الصدق الذاتي : وذلك بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاستمارة وهو : (٠.٩٣) .

وقد تضمنت استمارة الاستبيان على المحاور التالية :

- أنساق التعامل لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .
- أدوار الممارس العام في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .
- استراتيجيات الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .
- تكنيكات الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .
- أدوات الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .
- مهارات الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .

٢- دليل مقابلة : وقد استخدمت الباحثة دليل المقابلة للمساعدة في وضع البرنامج المقترح لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .

٤ : مجالات الدراسة :

أ – المجال المكاني : تم تطبيق الدراسة على جميع المدارس الثانوية العامة بمدينة المنصورة وعددها(٦ مدارس).

ب- المجال البشري :

١- جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية بالمنصورة وعددهم (٤٧) أخصائي اجتماعي وقد تم جمع البيانات من (٣٣) أخصائي اجتماعي ، وتعذر جمع البيانات من (٤) أخصائيين اجتماعيين بالإضافة إلى الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم تطبيق الصدق والثبات عليهم.

٢- عينة عشوائية بلغت (١٠%) من طلاب الصف الأول والثانى الثانوي بمدرسة جمال عبد الناصر الثانوية العسكرية ، حيث تم اختيارهم بالعينة العشوائية المنتظمة وقد بلغ عددهم (١٣٥) .

وتم تطبيق شروط العينة فيما يلي :

أ – أن يقع بين المرحلة العمرية من ١٥ – ١٧ سنة .

ب- أن يكون مقيد بالصف الأول والثانى الثانوي .

جـ- أن يكون منتظم في الحضور .

د- ألا يكون مريض بمرض مزمن .

ه- أن يبدي موافقته على التعاون مع الباحثة .

٣- عدد (١٠)من أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، والخبراء.

جـ- المجال الزمني : وهي الفترة التي استغرقها جمع البيانات ، وهي الفترة من ٢٠١٦/١٠/١ إلى ٢٠١٦/١٠/٣٠ .

ثامناً : نتائج الدراسة :

أ – النتائج المرتبطة خصائص مفردات عينة الدراسة من المراهقين

جدول رقم (٢)

يوضح خصائص مفردات عينة الدراسة من المراهقين

ن = ١٣٥

الخصائص	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
السن	أ – ١٥ سنه	٦	%٤.٤
	ب- ١٦ سنه	١٠٣	%٧٦.٣
	جـ- ١٧ سنه فأكثر	٢٦	%١٩.٣
محل الإقامة	أ – ريف	٧٩	%٥٨.٥
	ب- حضر	٥٦	%٤١.٥
عدد أفراد الأسرة	أ – أقل من ٤ أفراد	١٤	%١٠.٤
	ب- من ٤ : ٦ أفراد	١٠٦	%٧٨.٥
	جـ- ٧ أفراد فأكثر	١٥	%١١.١
المؤهل الدراسي للزوج	أ – أمي	١٢	%٨.٩
	ب- يقرأ ويكتب	١٨	%١٣.٣
	جـ- مؤهل متوسط	٣٥	%٢٥.٩
	د- مؤهل فوق متوسط	١٩	%١٤.١
	هـ- مؤهل عالي	٤٠	%٢٩.٦
	و- دراسات عليا	١١	%٨.٢

وظيفة الزوج	أ- القطاع العام	٣٧	%٢٨.١
	ب- القطاع الخاص	٢٩	%٢١.٥
	جـ- حرفي	١٢	%٨.٩
	د- يعمل بالزراعة	٣٨	%٢٧.٤
	هـ- يعمل بالتجارة	١١	%٨.٢
	و- لا يعمل	٨	%٥.٩
المؤهل الدراسي للزوجة	أ – أميه	١٦	%١١.٨
	ب- تقرأ وتكتب	٢١	%١٥.٦
	جـ- مؤهل متوسط	١٩	%١٤.١
	د- مؤهل فوق متوسط	٤٠	%٢٩.٦
	هـ- مؤهل عالي	٣٦	%٢٦.٧
	و- دراسات عليا	٣	%٢٢
وظيفة الزوجة	أ – بالقطاع العام	٣٩	%٣٤.١
	ب- بالقطاع الخاص	٣٣	%٢٤.٤
	جـ- تعمل بالزراعة	–	–
	د- تعمل بالتجارة	١٧	%١٢.٦
	هـ- ربة منزل	٤٦	%٢٨.٩
متوسط دخل الأسرة	أ – أقل من ١٥٠٠ جنيه	٨	%٥.٩
	ب- من ١٥٠٠ج : اقل من ٢٠٠٠ ج	١٩	%١٤.١
	جـ- من ٢٠٠٠ج : أقل من ٢٥٠٠ج	٣٣	%٢٤.٤
	د- من ٢٥٠٠ج : أقل من ٣٠٠٠	٥٩	%٤٣.٧
	هـ- ٣٠٠٠ جنيه فأكثر	١٦	%١١.٩

يتضح من الجدول السابق أن المراهقين الذين يبلغون ١٦ سنة في المرتبة الأولى بنسبة (٧٦.٣%) ، يليها في المرتبة الثانية المراهقين الذين يبلغون ١٧ سنة فأكثر بنسبة (١٩.٣%) ، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة المراهقين الذين يبلغون ١٥ سنة بنسبة (٤.٤%) .

كما يتضح أن المراهقين المقيمين في الريف يحتلون المرتبة الأولى بنسبة (٥٨.٥%) ، يليها المراهقين المقيمين في المدينة بنسبة (٤١.٥%) .

كذلك يتضح من الجدول أن عدد أفراد الأسرة من ٤ : ٦ أفراد يأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٧٨.٥%) ، يليها في المرتبة الثانية ٧ أفراد فأكثر بنسبة (١١.١%) ، وفي المرتبة الثالثة أقل من ٤ أفراد بنسبة (١٠.٤%) .

كما يشير الجدول إلى المؤهل الدراسي للزوج أن الحاصل على مؤهل عالى يأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٢٩.٦%) ، وفي المرتبة الثانية المؤهل المتوسط بنسبة (٢٥.٩%) ، وفي المرتبة الثالثة مؤهل فوق المتوسط بنسبة (١٤.١%) ، وفي المرتبة الرابعة يقرأ ويكتب بنسبة (١٣.٣%) ، وفي المرتبة الخامسة أمي بنسبة (٨.٩%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة دراسات عليا بنسبة (٨.٢%) .

كذلك يتضح من الجدول وظيفة الزوج أن يعمل بالقطاع العام في المرتبة الأولى بنسبة (٢٨.١%) ، يليها في المرتبة الثانية يعمل بالزراعة بنسبة (٢٧.٤%) ، وفي المرتبة الثالثة يعمل بالقطاع الخاص بنسبة (٢١.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة حرفي بنسبة (٨.٩%) ، وفي المرتبة الخامسة يعمل بالتجارة بنسبة (٨.٢%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة لا يعمل بنسبة (٥.٩%) .

ويشير الجدول إلى المؤهل الدراسي للزوجة أن المؤهل فوق المتوسط يأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٢٩.٦%) ، وفي المرتبة الثانية مؤهل عالي بنسبة (٢٦.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة تقرأ وتكتب بنسبة (١٥.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة تقرأ وتكتب بنسبة (١٤.١%) ، وفي المرتبة الخامسة أمية بنسبة (١١.٨%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة دراسات عليا بنسبة (٢.٢%) .

كما يتضح وظيفة الزوجة أن تعمل بالقطاع العام تأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٣٤.١%) ، يليها في المرتبة الثانية ربة منزل بنسبة (٢٨.٩%) ، وفي المرتبة الثالثة العمل بالقطاع الخاص بنسبة (٢٤.٤%) ، وفي المرتبة الرابعة العمل بالتجارة بنسبة (١٢.٦%) .

ويشير الجدول إلى متوسط الدخل الشهري للأسرة أن من ٢٥٠٠جنيه: أقل من ٣٠٠٠ جنيه في المرتبة الأولى بنسبة (٤٣.٧%) وفي المرتبة الثانية من ٢٠٠٠ جنيه : أقل من ٢٥٠٠ جنيه بنسبة (٢٤.٤%) ، وفي المرتبة الثالثة من ١٥٠٠ جنيه : إلى أقل من ٢٠٠٠ جنيه بنسبة (١٤.١%) ، وفي المرتبة الرابعة ٣٠٠٠ جنيه فأكثر بنسبة (١١.٩%) ، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة أقل من ١٥٠٠ جنيه بنسبة (٥.٩%) .

ب – النتائج المرتبطة بالواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وجوانب الضعف المرتبطه به:

جدول رقم (٣)

يوضح درجات المراهقين على مؤشر قبول واحترام الآخر

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
١	أتقبل الآخرين كما هم وليس كما أريد	٣٢	٤٧	٥٦	٢٤٦	١.٨	٦٠.٧	٨
٢	لا أتعالى على أحد أثناء تعامل معه	٣٨	٤٠	٥٧	٢٥١	١.٩	٦١.٩	٦
٣	أتجنب مشاركة الآخرين مناسباتهم	٦٢	١٨	٥٥	٢٦٣	١.٩	٦٤.٩	٢
٤	احترام الآخرين أمر ضروري للتعامل معهم	٢٣	٤٨	٦٤	٢٢٩	١.٧	٥٦.٥	١٠
٥	أتعاطف مع أي زميل يعاني من مشكلة	٣٥	٤٤	٥٦	٢٤٩	١.٨	٦١.٥	٧
٦	لا أتقبل أن يخطئ أحد زملائي في حقي	٩٩	٢٥	١١	١٨٢	١.٣	٤٤.٩	١٣
٧	دائماً أرى مزايا الآخرين أكثر من عيوبهم	٣٧	٢٨	٧٠	٢٣٧	١.٨	٥٨.٥	٩
٨	أتعامل مع الجميع بغض النظر عن إمكانياتهم أو قدراتهم	٣٩	٤٥	٥١	٢٥٨	١.٩	٦٣.٧	٤
٩	لا أشعر بالذنب حينما أتسبب في إحراج أحد زملائي	٧٤	٤١	٢٠	٢١٦	١.٦	٥٣.٣	١٢
١٠	أتقبل ممارسة الآخرين لتقاليدهم	٤٣	٤٠	٥٢	٢٦١	١.٩	٦٤.٤	٣

١١	أتجنب التدخل في شئون الآخرين	٥٤	٢٤	٥٧	٢٦٧	٢	٦٥.٩	١
١٢	افترض سوء الظن في زملائي	٦٦	٤٥	٢٤	٢٢٨	١.٧	٥٦.٣	١١
١٣	أؤمن أن جميع البشر معرض للخطأ	٣٢	٥٤	٤٩	٢٥٣	١.٩	٦٢.٥	٥
المجموع					٣١٤٠			
القوة النسبية للمؤشر (٥٩.٧%)				المتوسط المرجح العام = ١.٧٨				

يتضح من الجدول السابق المرتبط بمؤشر قبول واحترام الآخر أن المتوسط المرجح العام (١.٨٧) ، والقوة النسبية للمؤشر (٥٩.٧%) وهي قيمة متوسطة* .

كما يتضح من الجدول أن تجنب التدخل في شئون الآخرين في المرتبة الأولى بنسبة(٦٥.٩%) ويليها في المرتبة الثانية أتجنب مشاركة الآخرين مناسباتهم بنسبة (٦٤.٩%) ، وفي المرتبة الثالثة أتقبل ممارسة الآخرين لتقاليدهم بنسبة (٦٤.٤%) ، وفي المرتبة الرابعة أتعامل مع الجميع بغض النظر عن إمكانياتهم أو قدراتهم بنسبة (٦٣.٧%) ، وفي المرتبة الخامسة أؤمن أن جميع البشر معرض للخطأ بنسبة (٦٢.٥%) ، وفي المرتبة السادسة لا أتعالى على أحد أثناء تعاملي معه بنسبة (٦١.٩%) وفي المرتبة السابعة أتعاطف مع أي زميل يعاني من مشكلة بنسبة (٦١.٥%) ، وفي المرتبة الثامنة أتقبل الآخرين كما هم وليس كما أريد ، وفي المرتبة التاسعة دائماً أرى مزايا الآخرين أكثر من عيوبهم بنسبة (٥٨.٥%) ، وفي المرتبة العاشرة احترام الآخرين أمر ضروري للتعامل معهم بنسبة (٥٦.٥%) ، وفي المرتبة الحادية عشر افترض سوء الظن في زملائي بنسبة(٥٦.٣%) ، وفي المرتبة الثانية عشر لا أشعر بالذنب حينما أتسبب في إحراج أحد زملائي بنسبة (٥٣.٣%) ، وفي المرتبة الثالثة عشر لا أتقبل أن يخطئ أحد زملائي في حقي بنسبة (٤٤.٩%) .

ومن خلال ما سبق يتبين أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي(٧، ٤،١٢،٩ ، ٦).

جدول رقم (٤)

يوضح درجات المراهقين على مؤشر الحوار والتواصل مع الآخرين

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
١	احترام آراء زملائي	٣٥	٤٤	٥٦	٢٤٩	١.٨	٦١.٥	٢
٢	أنصت لحديث الآخرين	٣٢	٤٢	٦١	٢٤١	١.٨	٥٩.٥	٤
٣	أركز على السلبيات في الحوار مع زملائي	٧٩	٣٤	٢٢	٢١٣	١.٦	٥٢.٦	١١
٤	أحرص على تبادل الآراء مع الآخرين مهما كانت ثقافاتهم	٥٦	٤٤	٣٥	٢٩١	٢.٢	٥٤.١	١٠
٥	أؤمن أن اختلاف الرأي لا يفسد للود قضية	٣٣	٣٩	٦٣	٢٤٠	١.٨	٥٩.٣	٥
٦	لا امتلك القدرة على التعبير عن الرأي	٥٦	٤٤	٣٥	٢٤٩	١.٨	٦١.٥	٢
٧	استمع إلى كل الآراء قبل إصدار حكمي	٣١	٣٩	٦٥	٢٣٦	١.٧	٥٨.٣	٧
٨	أسعى إلى إبراز مزايا آراء زملائي	١٥	٢٢	٩٨	١٨٧	١.٤	٤٦.٢	١٣
٩	أجد صعوبة في الاقتناع بآراء الآخرين	٦٥	٤٧	٢٣	٢٢٨	١.٦	٥٦.٣	٩

* تم حساب اقل من ٣٣.٥% ضعيف ، من ٣٤ % : ٦٧,٥ % متوسط ، أعلى من ٦٨ % مرتفع .

١٠	عندما أعرض رأي أهتم بالموضوع وليس بالأشخاص	٤٢	٣٦	٥٧	٢٥٥	١.٩	٦٢.٩	١
١١	أقدر وجهة نظر زملائي واحترمها حتى لو كانت خطأ	٢٥	٤٧	٦٣	٢٣٢	١.٧	٥٧.٣	٨
١٢	أشعر بالملل عندما أتعامل مع المخالفين لأرائي	٧٩	٣٤	٢٢	٢١٣	١.٦	٥٢.٦	١١
١٣	لا أستعلي على آراء زملائي	٤١	٢٣	٧١	٢٤٠	١.٨	٥٩.٣	٥
	المجموع				٣٠٧٤			
	القوة النسبية للمؤشر (٥٨.٥%)			المتوسط المرجح العام = ١.٧٥				

يتضح من الجدول السابق المرتبط بمؤشر الحوار والتواصل مع الآخرين أن المتوسط المرجح العام للمؤشر (١.٧٥) ، والقوة النسبية للمؤشر (٥٨.٥%) وهي قيمة متوسطة .

كما يتضح من الجدول أن عندما أعرض رأي أهتم بالموضوع وليس بالأشخاص في المرتبة الأولى بنسبة (٦٢.٩%) ، وفي المرتبة الثانية كلاً من لا أمتلك القدرة على التعبير عن الرأي ، واحترام آراء زملائي بنسبة (٦١.٥%) ، في المرتبة الرابعة أنصت لحديث الآخرين بنسبة (٥٩.٥%) ، وفي المرتبة الخامسة كلاً من أؤمن أن اختلاف الرأي لا يفسد للود قضية ، لا أستعلي على آراء زملائي بنسبة (٥٩.٣%) ، وفي المرتبة السابعة استمع إلى كل الآراء قبل إصدار حكمى بنسبة (٥٨.٣ %)، وفي المرتبة الثامنة أقدر وجهة نظر زملائي واحترمها حتى لو كانت خطأ بنسبة (٥٧.٣%) ، وفي المرتبة التاسعة أجد صعوبة في الاقتناع بآراء الآخرين بنسبة (٥٦.٣%) ، وفي المرتبة العاشرة أحرص على تبادل الآراء مع الآخرين مهما كانت ثقافتهم بنسبة (٥٤.١%) ، وفي المرتبة الحادية عشر كلاً من أركز على السلبيات في الحوار مع زملائي ، أشعر بالملل عندما أتعامل مع المخالفين لآرائي بنسبة (٥٢.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة عشر أسعى إلى إبراز مزايا آراء زملائي بنسبة (٤٦.٢%) .

ويتبين لنا مما سبق أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي(٢ ، ٥ ، ١٣ ، ٧ ، ١١ ، ٩ ، ٤ ، ٣ ، ١٢ ، ٨)

جدول رقم (٥)

يوضح درجات المراهقين على مؤشر نبذ العنف

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
١	أحبذ الرأفة في التعامل مع الآخرين	١٤	٢٩	٩٢	١٩٢	١.٤	٤٧.٧	٨
٢	لا أميل إلى إلحاق الأذى بالآخرين	١٩	٣٠	٨٦	١٧٥	١.٥	٤٣.٢	١٣
٣	عندما أتعرض لأذى استعمل الكلمات الجارحة	٩٧	٢٣	١٥	١٨٨	١.٤	٤٦.٤	٩
٤	أنسى دائماً إساءة زملائي لي	١٨	٢٩	٨٨	٢٠٠	١.٥	٤٩.٤	٧
٥	أتجنب كل ما يثير أعصابي	٣٥	٤٤	٥٦	٢٤٩	١.٨	٦١.٥	٣
٦	عندما ينتابني الغضب أتشابك بالأيدي مع زملائي	٩٩	٢٥	١١	١٨٢	١.٣	٤٤.٩	١١
٧	ردود أفعالي تتناسب مع المواقف التي تواجهني	٢٩	٤١	٦٥	٢٣٤	١.٧	٥٧.٨	٥
٨	أحافظ على ممتلكات وأدوات المدرسة	٣٢	٤٥	٥٨	٢٤٤	١.٨	٦٠.٢	٤
٩	أحاسب كل من يخطأ بحقي	٦٥	٤١	٢٩	٢٣٤	١.٧	٥٧.٨	٥

١٠	عندما أغضب أذكر نفسي بأني أحتاج إلى تنظيم أفكاري	١٥	٢٢	٩٨	١٨٧	١.٤	٤٦.٢	١٠
١١	اعتذر إذا صدر مني سلوك ضايق الآخرين	١٠	٢٤	١٠١	١٧٩	١.٣	٤٤.٢	١٢
١٢	إذا أساء لي المدرس أرد له الإساءة	٥٣	٤٩	٣٣	٢٥٠	١.٩	٦١.٧	١
١٣	أتقبل اعتذار الآخرين عندما يسببون لي ضرر	٣٦	٤٣	٥٦	٢٥٠	١.٩	٦١.٧	١
	المجموع				٢٧٦٤			
	القوة النسبية للمؤشر =(٥٢.٦%)			المتوسط المرجح العام = ١.٧٥				

يتضح من الجدول السابق المرتبط بمؤشر نبذ العنف أن المتوسط المرجح العام للمؤشر (١.٥٧) ، والقوة النسبية للمؤشر (٥٨.٥%) وهي قيمة متوسطة .

كما يتضح من الجدول أن كلاً من إذا أساء لي المدرس أرد له الإساءة ، وأتقبل اعتذار الآخرين عندما يسببون لي ضرر في المرتبة الأولى بنسبة (٦١.٧%) ، وجاء في المرتبة الثالثة أتجنب كل ما يثير أعصابي بنسبة (٦١.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة أحافظ على ممتلكات وأدوات المدرسة بنسبة (٦٠.٢%) ، وفي المرتبة الخامسة كلاً من ردود أفعالي تتناسب مع المواقف التي تواجهني ، أحاسب كل من يخطأ بحقي بنسبة (٥٧.٨%) ، وفي المرتبة السابعة أنسى دائماً إساءة زملائي لي بنسبة (٤٩.٤%) ، وفي المرتبة الثامنة أحبذ الرأفة في التعامل مع الآخرين بنسبة (٤٧.٧%) ، وفي المرتبة التاسعة عندما أتعرض لأذى استعمل الكلمات الجارحة بنسبة (٤٦.٤%) ، وفي المرتبة العاشرة عندما أغضب أذكر نفسي بأني أحتاج إلى تنظيم أفكاري بنسبة (٤٦.٢%) ، وفي المرتبة الحادية عشر عندما ينتبني الغضب أتشابك بالأيدي مع زملائي بنسبة (٤٤.٩%) ، وفي المرتبة الثانية عشر اعتذر إذا صدر مني سلوك ضايق الآخرين بنسبة (٤٤.٢%) ، وفي المرتبة الثالثة عشر لا أميل إلى إلحاق الأذى بالآخرين بنسبة (٤٣.٢%) .

ويتبين لنا مما سبق أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي (٩ ، ٧ ، ٤ ، ١ ، ٣ ، ١٠ ، ٦ ، ١١ ، ٢).

جدول رقم (٦)

يوضح درجات المراهقين على مؤشر البعد عن التعصب

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
١	أكون صداقات مع الذين يختلفون معي في الرأي	٣٥	٤٤	٥٦	٢٤٩	١.٨	٦١.٥	٢
٢	أرى أن جميع الناس متساوين في الحقوق والواجبات	٤٢	٣٦	٥٧	٢٥٥	١.٩	٦٢.٩	١
٣	أتبني أفكار معينه من الصعب التخلي عنها	٦٦	٤٥	٢٤	٢٢٨	١.٧	٥٦.٣	٧
٤	أقف مع الآخرين في محنتهم حتى إذا اختلفوا معي في الدين	٢٥	٤٧	٦٣	٢٣٢	١.٧	٥٧.٣	٦
٥	أتبادل الزيارات مع أصدقائي من الأديان الأخرى	٢٨	٣٢	٧٥	٢٢٣	١.٧	٥٥.١	٨
٦	إذا كرهت شخص لا أحب التعامل معه أياً كانت الظروف	٧٨	٣٤	٢٣	٢١٥	١.٦	٥٣.١	١٠
٧	أتعصب جداً إلى الفريق الذي انتمي إليه	٩٩	٢٥	١١	١٨٢	١.٣	٤٤.٩	١٣
٨	أرى أن ينظر إلى ديني والأديان الأخرى نظرة احترام وتقدير	٥٣	٣٣	٤٩	٢٤١	٢.٠١	٥٩.٥	٤

٩	أفقد أعصابي عندما أهزم في أي منافسة	٨٥	٢٢	٢٨	٢١٣	١.٦	٥٢.٦	١١
١٠	أتسامح مع الأفراد الذين لديهم أراء مختلفة عني	٣٢	٤٢	٦١	٢٤١	١.٨	٥٩.٥	٤
١١	أرى أن تعاطفي مع المخالفين لي في الدين لا يعد خيانة لديني	٣٥	٤٤	٥٦	٢٤٩	١.٨	٦١.٥	٢
١٢	أحب أن يكون زملائي في المدرسة من نفس ديني	٧٦	٣٥	٢٤	٢١٨	١.٦	٥٣.٨	٩
١٣	عندما أظلم لا أفكر بالانتقام	٢١	٢٩	٨٥	٢٠٦	١.٥	٥٠.٩	١٢
المجموع					٢٩٥٢			
القوة النسبية للمؤشر =(٥٦.٢%)			المتوسط المرجح العام = ١.٦٨					

يتضح من الجدول السابق المرتبط بالبعد عن التعصب أن المتوسط المرجح العام للمؤشر (١.٦٨) ، والقوة النسبية للمؤشر (٥٦.٢%) وهي قيمة متوسطة .

كما يتضح من الجدول أن أرى أن جميع الناس متساوين في الحقوق والواجبات في المرتبة الأولى بنسبة (٦٢.٩%) ، وفي المرتبة الثانية كلاً من أكون صداقات مع الذين يختلفون معي في الأفكار ، أرى أن تعاطفي مع المخالفين لي في الدين لا يعد خيانة لديني بنسبة (٦١.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة كلاً من أرى أن ينظر إلى ديني والأديان الأخرى نظرة احترام وتقدير ، وأتسامح مع الأفراد الذين لديهم آراء مختلفة عني بنسبة (٥٩.٥%) ، وفي المرتبة السادسة أقف مع الآخرين في محنتهم حتى إذا اختلفوا معي في الدين بنسبة (٥٧.٣%) ، وفي المرتبة السابعة أتبنى أفكار معينة من الصعب التخلي عنها بنسبة (٥٦.٣%) ، وفي المرتبة الثامنة أتبادل الزيارات مع أصدقائي من الأديان الأخرى بنسبة (٥٥.١%) ، وفي المرتبة التاسعة أحب أن يكون زملائي في المدرسة من نفس ديني بنسبة (٥٣.٨%) ، وفي المرتبة العاشرة إذا كرهت شخص لا أحب التعامل معه أياً كانت الظروف بنسبة (٥٣.١%) ، وفي المرتبة الحادية عشر أفقد أعصابي عندما اهزم في أي منافسة بنسبة (٥٢.٦%) ، وفي المرتبة الثانية عشر عندما أظلم لا أفكر بالانتقام بنسبة (٥٠.٩%) ، وفي المرتبة الثالثة عشر أتعصب جداً للفريق الذي انتمي إليه بنسبة (٤٤.٩%) .

كما يتبين مما سبق أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي (٨ ، ١٠ ، ٤ ، ٣ ، ٥ ، ١٢ ، ٦ ، ٩ ، ١٣ ، ٧) .

جـــ- النتائج المرتبطة بخصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين :

جدول رقم (٧)

خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين

ن = ٣٣

الخصائص	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
النوع	أ – ذكر	١٤	٤٢.٤%
	ب- أنثى	١٩	٥٧.٦%
السن	أ – أقل من ٣٥ سنه	٤	٢١.١%
	ب- من ٣٥ سنه : أقل من ٤٠ سنه	٦	١٨.٢%
	جـــ- من ٤٠ سنه : أقل من ٤٥ سنه	١١	٣٣.٣%
	د- ٤٥ سنه فأكثر	١٢	٣٦.٤%

المؤهل الدراسي	أ – دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية	–	–
	ب- بكالوريوس خدمة اجتماعية	١٨	%٥٤.٥
	جـ- ليسانس آداب قسم اجتماع	٧	%٢١.٢
	د- دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	٥	%١٥.٢
	هـ- ماجستير في الخدمة الاجتماعية	٣	%٩.١
	و- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية	–	–
عدد سنوات الخبرة	أ – أقل من ٥ سنوات	٤	%١٢.١
	ب- من ٥ سنوات : أقل من ٨ سنوات	٧	%٢١.٢
	جـ- من ٨ سنوات : أقل من ١١ سنه	١٣	%٣٩.٤
	د- ١١ سنه فأكثر	٩	%٢٧.٣
عدد الدورات التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين	أ – أقل من ٣ دورات	–	–
	ب- من ٣ دورات : أقل من ٥ دورات	٦	%١٨.٢
	جـ- من ٥ دورات : أقل من ٧ دورات	١٥	%٤٥.٤
	د- ٧ دورات فأكثر	١٢	%٣٦.٤
أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية	أ – تساعدني على القيام بمسئولياتي المهنية في المدرسة .	١١	%٣٣.٣
	ب- الإلّمام بالمعارف المرتبطة بخصائص المرحلة العمرية التي أتعامل معها	١٤	%٤٢.٤
	جـ- تساعدني في تحديد مسئولياتي المهنية في إطار العمل الفريقي	٧	%٢١.٢
	د- التعرف على الاتجاهات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي	٩	%٢٧.٣
	هـ- اكتساب المهارات المرتبطة بعملية المساعدة للطلاب .	١١	%٣٣.٣
	و- تزودني بالقدرة على استخدام الأساليب المختلفة للتسجيل .	٢١	%٦٣.٦
معوقات الاستفادة من الدورات التدريبية	أ- الفترة الزمنية للدورات التدريبية غير كافية	١٧	%٥١.٥
	ب- كثرة عدد المتدربين بشكل لا يسمح بالتفاعل والمناقشة	٢٣	%٦٩.٧
	جـ- عدم استخدام الأساليب التدريبية الحديثة .	١٨	%٥٤.٥
	د- التكرار في الموضوعات التي يتم عرضها من قبل المتدربين .	٢١	%٦٣.٦
	هـ- تركيز الدورات التدريبية على الجوانب النظرية وإغفالها للجوانب الفنية	١٤	%٤٢.٣
	و- عدم مراعاة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي	١٦	%٤٨.٥

يتضح من الجدول السابق أن الأخصائيات الاجتماعيات في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية الأخصائيين الاجتماعيين بنسبة (٤٢.٤%) .

كما يشير الجدول إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين في المرحلة العمرية ٤٥ سنة فأكثر في المرتبة الأولى بنسبة (٣٦.٤%) ، ويليها في المرتبة الثانية من ٤٠ سنة : أقل من ٤٥ سنه بنسبة (٣٣.٣%) ، وفي المرتبة الثالثة أقل من ٣٥ سنة : أقل من ٤٠ سنه بنسبة(١٨.٢%) ، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة أقل من ٣٥ سنه بنسبة (١٢.١%) .

كما يتضح من الجدول أن الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية في المرتبة الأولى بنسبة (٥٤.٥%) ، ويليها في المرتبة الثانية الحاصلين على ليسانس آداب قسم اجتماع بنسبة (٢١.٢%) ، وفي المرتبة الثالثة الحاصلين على دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية بنسبة (١٥.٢%) ، ويليها في المرتبة الرابعة ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٩.١%) .

كذلك يشير الجدول إلى أن سنوات الخبرة للأخصائيين الاجتماعيين من ٨ سنوات : أقل من ١١ سنه في المرتبة الأولى بنسبة (٣٩.٤%) ، يليها في المرتبة الثانية ١١ سنه فأكثر بنسبة (٢٧.٣%) ، وفي المرتبة الثالثة من ٥ سنوات : أقل من ٨ سنوات بنسبة (٢١.٢%) ، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة أقل من ٥ سنوات بنسبة (١٢.١%) .

كما يشير الجدول إلى عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين أن من ٥ دورات:أقل من ٧ دورات في المرتبة الأولى بنسبة(٤٥.٤%)،ويليها في المرتبة الثانية ٧ دورات فأكثر بنسبة(٣٦.٤%)،وفي المرتبة الثالثة من ٣ دورات: أقل من ٥ دورات بنسبة(١٨.٢%).

كما اتضح من الجدول أن أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية تتمثل في تزودني بالقدرة على استخدام الأساليب المختلفة في التسجيل في المرتبة الأولى بنسبة (٦٣.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية الإلمام بالمعارف والمعلومات المرتبطة بخصائص المرحلة العمرية التي أتعامل معها بنسبة (٤٢.٤%) ، وفي المرتبة الثالثة كلاً من تساعدني في القيام بمسئولياتي المهنية في المدرسة ، واكتساب المهارات المرتبطة بعملية المساعدة للطلاب بنسبة (٣٣.٣%) ، وفي المرتبة الرابعة التعرف على الاتجاهات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي بنسبة (٢٧.٣%) ، ويليها في المرتبة الخامسة تساعدني في تحديد مسئولياتي المهنية في إطار العمل الفريقي بنسبة (٢١.٢%) .

كما أشار الجدول إلى أن معوقات الاستفادة من الدورات التدريبية هي كثرة عدد المتدربين بشكل لا يسمح بالتفاعل والمناقشة في المرتبة الأولى بنسبة (٦٩.٧%) ، ويليها في المرتبة الثانية التكرار في الموضوعات التي يتم عرضها من قبل المتدربين بنسبة (٦٣.٦%) ، ويليها في المرتبة الثالثة عدم استخدام الأساليب التدريبية الحديثة بنسبة (٥٤.٥%) ، ويليها في المرتبة الرابعة الفترة الزمنية للدورات التدريبية غير كافية بنسبة (٥١.٥%) ، ويليها في المرتبة الخامسة عدم مراعاة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بنسبة (٤٨.٥%) ، ويليها في المرتبة السادسة والأخيرة تركيز الدورات التدريبية على الجوانب النظرية وإغفالها للجوانب الفنية بنسبة (٤٢.٤%) .

د-النتائج المرتبطة بالواقع الفعلي للجهود المهنية للأخصائي الاجتماعي في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين:

١- النتائج المرتبطة بالأنساق التي يتعامل معها الاخصائي الاجتماعي لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين:

جدول رقم (٨)

يوضح المهام التي يقوم بها الممارس العام مع المراهقين(كنسق فردى)

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	تحديد مستوى التسامح الاجتماعي لدى المراهق	–	٨	٢٥	٤١	٤١.٤	٨
ب	تحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٣	٦	٢٤	٤٥	٤٥.٥	٧
جـ	توضيح مفهوم المراهقة وسماتها للمراهق	١٤	١٠	٩	٧١	٧١.٧	١
د	توضيح خصائص ومشكلات مرحلة المراهقة	١٣	١٢	٨	٧١	٧١.٧	١
هـ	مساعدة المراهق على التسامح مع ذاته والآخرين	٦	١١	١٦	٥٦	٥٦.٦	٤
و	توضيح أهمية التسامح وانعكاسه على سلوك المراهق	٧	١٤	١٢	٦١	٦١.٦	٣
ز	تحديد معوقات تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهق	٣	٧	٢٣	٤٦	٤٦.٥	٥
ح	العمل على إزالة معوقات تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهق	٢	٩	٢٢	٤٦	٤٦.٥	٥

يتضح من الجدول السابق أن المهام التي يقوم بها الممارس العام مع المراهقين كنسق فردى أن كلاً من توضيح مفهوم المراهقة وسماتها للمراهق ، وتوضيح خصائص ومشكلات مرحلة المراهقة في المرتبة الأولى (٧١.٧%) ، ويليها في المرتبة الثالثة توضيح أهمية التسامح الاجتماعي ، وانعكاسه على سلوك المراهق بنسبة (٦١.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة مساعدة المراهق على التسامح مع ذاته والآخرين بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة كلاً من تحديد معوقات تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهق ، والعمل على إزالة معوقات تنمية التسامح الاجتماعى لدى المراهق بنسبة (٤٦.٥%) ، وفي المرتبة السابعة تحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهق بنسبة (٤٥.٥%) ، وفي المرتبة الثامنة والأخيرة تحديد مستوى التسامح الاجتماعي لدى المراهق بنسبة (٤١.٤%) .

جدول رقم (٩)

يوضح المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق جماعة المراهقين

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	تنمية الإطار المعرفي المرتبط بالتسامح الاجتماعي للمراهقين	٤	٧	٢٢	٤٨	٤٨.٥	٥
ب	توضيح تأثير التسامح الاجتماعي على المراهق وعلاقاته بالآخرين	٦	٩	١٨	٥٤	٥٤.٥	٣
جـ	توضيح أهمية التسامح الاجتماعي للمراهق والآخرين والمجتمع	٧	٦	٢٠	٥٣	٥٣.٥	٤
د	إيجاد جوانب الترابط والتفاعل الايجابي بين المراهقين	٩	١٣	١١	٦٤	٦٤.٦	٢
هـ	إعداد وتنفيذ أنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	١٢	٩	١٢	٦٦	٦٦.٧	١
و	إجراء مناقشات حول الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي للمراهقين والعوامل المؤثرة فيه.	٢	٦	٢٥	٤٣	٤٣.٤	٦

يتضح من الجدول السابق أن المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق جماعة المراهقين يتمثل في إعداد وتنفيذ أنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين في المرتبة الأولى بنسبة

(٦٦.٧%) ، ويليها في المرتبة الثانية إيجاد جو من الترابط والتفاعل الايجابي بين المراهقين بنسبة (٦٤.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة توضيح تأثير التسامح الاجتماعي على المراهق وعلاقاته بالآخرين بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة توضيح أهمية التسامح الاجتماعي للمراهق والآخرين والمجتمع بنسبة (٥٣.٥%) ، وفي المرتبة الخامسة تنمية الإطار المعرفي المرتبط بالتسامح الاجتماعي ومؤشراته للمراهقين بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة إجراء مناقشات حول الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي للمراهقين والعوامل المؤثرة فيه بنسبة (٤٣.٤%) .

جدول رقم (١٠)

يوضح المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق الوالدين (الأب والأم)

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	التعرف على أساليب المعاملة الوالدية المتبعة في الأسرة مع المراهق	٦	٧	٢٠	٥٢	٥٢.٥	٣
ب	توضيح تأثير أساليب المعاملة الوالدية على التسامح الاجتماعي للمراهق	٧	١٠	١٦	٥٧	٥٧.٦	١
جـ	توضيح تأثير خبرات الطفولة على التسامح الاجتماعي للمراهق	–	٨	٢٥	٤١	٤١.٤	٩
د	توضيح تأثير نمط العلاقات والتفاعلات الأسرية على التسامح الاجتماعي للمراهق	٤	٨	٢١	٤٩	٤٩.٥	٦
هـ	مساعدة الأسرة على معرفة كيفية التواصل مع المراهق	٢	١١	٢٠	٤٨	٤٨.٥	٧
و	توضيح دور الأسرة في تنمية الحوار الايجابي لدى المراهق	٣	١١	١٩	٥٠	٥٠.٥	٥
ز	توضيح دور الأسرة في تنمية قبول واحترام الآخر لدى المراهق	١	١١	٢١	٤٦	٤٦.٥	٨
ح	توضيح دور الأسرة في نبذ المراهق للعنف والتعصب	٦	٧	٢٠	٥٢	٥٢.٥	٣
ط	توضيح تأثير مرحلة المراهقة على علاقات المراهق وتفاعلاته مع الآخرين داخل الأسرة وخارجها	٦	٩	١٨	٥٤	٥٤.٥	٢

يتضح من الجدول السابق المرتبط بالمهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق الأب والأم أن توضيح تأثير أساليب المعاملة الوالدية على التسامح الاجتماعي للمراهق في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية توضيح تأثير مرحلة المراهقة على علاقات المراهق وتفاعلاته مع الآخرين داخل الأسرة وخارجها بنسبة (٥٤.٥%) ، ويليها في المرتبة الثالثة كلاً من توضيح دور الأسرة في نبذ المراهق للعنف والتعصب ، والتعرف على أساليب المعاملة الوالدية المتبعة في الأسرة مع المراهق بنسبة (٥٢.٥%) ، ويليها في المرتبة الخامسة توضيح دور الأسرة في تنمية الحوار الايجابي لدى المراهق بنسبة (٥٠.٥%) ، وفي المرتبة السادسة توضيح تأثير نمط العلاقات والتفاعلات الأسرية على التسامح الاجتماعي للمراهق بنسبة (٤٩.٥%) ، وفي المرتبة السابعة مساعدة الأسرة على معرفة كيفية التواصل مع المراهق بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة الثامنة توضيح دور الأسرة في تنمية قبول واحترام الآخر لدى المراهق بنسبة (٤٦.٥%) وفى المرتبة التاسعة توضيح تأثير خبرات الطفولة على التسامح الاجتماعى للمراهقين بنسبة (٤١.٤ %).

جدول رقم (١١)

يوضح المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق المدرسة

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	المساهمة في وضع البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	٨	١١	١٤	٦٠	٦٠.٦	٤
ب	المساهمة في تنفيذ البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	٩	١٣	١١	٦٤	٦٤.٦	٢
جـ	العمل على تنوع الأنشطة المقدمة للمراهقين بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم	١٠	٨	١٥	٦١	٦١.٦	٣
د	العمل على تنمية الإمكانيات المدرسية لتوفير الأنشطة اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعى للمراهقين	١١	١٢	١٠	٦٧	٦٧.٧	١
هـ	التعاون والتنسيق مع فريق العمل بالمدرسة من أجل تنفيذ الأنشطة والبرامج	٦	٧	٢٠	٥٢	٥٢.٥	٥
و	المساهمة في تقويم الأنشطة والبرامج المقدمة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٣	٦	٢٤	٤٥	٤٥.٥	٧
ز	العمل على إزالة معوقات مشاركة المراهقين في البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم	٥	٨	٢٠	٥١	٥١.٥	٦

يتضح من الجدول السابق المرتبط بالمهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق المدرسة أن العمل على تنمية الإمكانيات المدرسية لتوفير الأنشطة اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٧.٧%)، ويليها في المرتبة الثانية المساهمة في تنفيذ البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٦٤.٦%)،وفي المرتبة الثالثة العمل على تنوع الأنشطة المقدمة للمراهقين بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم بنسبة (٦١.٦%)، وفي المرتبة الرابعة المساهمة في وضع البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٦٠.٦%)،وفي المرتبة الخامسة التعاون والتنسيق مع فريق العمل بالمدرسة من أجل تنفيذ الأنشطة والبرامج بنسبة (٥٢.٥%)،وفي المرتبة السادسة العمل على إزالة معوقات مشاركة المراهقين في البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم بنسبة(٥١.٥%)،وفي المرتبة السابعة المساهمة في تقويم الأنشطة والبرامج المقدمة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهق بنسبة (٤٥.٥%).

جدول رقم (١٢)

يوضح المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق المجتمع المحلي

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	التواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	٨	٧	١٨	٥٦	٥٦.٦	٢
ب	تحقيق التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	٨	١٠	١٥	٥٩	٥٩.٦	١
جـ	توضيح الآثار السلبية لضعف التسامح الاجتماعي لدى المراهقين لقيادات المجتمع المحلي	–	٩	٢٤	٤٢	٤٢.٤	٤
د	حث مؤسسات المجتمع المحلي على تعديل برامجها وأنشطتها بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	–	٤	٢٩	٣٧	٣٧.٤	٥
هـ	التنسيق بين جهود مؤسسات المجتمع المحلي بما يساهم في	٢	١١	٢٠	٤٨	٤٨.٥	٣

ـ	تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين						

يتضح من الجدول السابق الذي يوضح المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق المجتمع المحلي أن تحقيق التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٥٩.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية التواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة التنسيق بين جهود مؤسسات المجتمع المحلي بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة توضيح الآثار السلبية لضعف التسامح الاجتماعي لدى المراهقين لقيادات المجتمع المحلي بنسبة (٤٢.٤%) ، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة حث مؤسسات المجتمع المحلي على تعديل برامجها وأنشطتها بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٣٧.٤%) .

٢- النتائج المرتبطة بادوار الممارس العام في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين:

جدول رقم (١٣)

يوضح دور الممارس العام كجامع للبيانات

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٦	٧	٢٠	٥٢	٥٢.٥	٤
ب	جمع المعلومات عن الأنساق المؤثرة في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	–	٤	٢٩	٣٧	٣٧.٤	٦
جـ	جمع المعلومات عن الجهود السابقة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٣	٦	٢٤	٤٥	٤٥.٥	٥
د	جمع المعلومات عن خصائص مرحلة المراهقة وتأثيرها على التسامح الاجتماعي لديهم	٨	١١	١٤	٦٠	٦٠.٦	٣
هـ	جمع المعلومات عن الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٩	١٣	١١	٦٤	٦٤.٦	٢
و	جمع المعلومات عن الموارد والإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي التي يمكن الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٧	١١	٢٥	٦٨	٦٨.٧	١

يتضح من الجدول السابق المرتبط بدور الممارس العام كجامع للبيانات أن جمع المعلومات عن الموارد والإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي والتي يمكن الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٨.٧%) ، ويليها في المرتبة الثانية جمع المعلومات عن الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٦٤.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة جمع المعلومات عن خصائص مرحلة المراهقة وتأثيرها على التسامح الاجتماعي لديهم بنسبة (٦٠.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٥٢.٥%) ، وفي المرتبة الخامسة جمع المعلومات عن الجهود السابقة

لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٥.٥%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة جمع المعلومات عن الأنساق المؤثرة في التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٣٧.٤%) .

جدول رقم (١٤)

يوضح دور الممارس العام كمخطط

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	تحديد أهداف التدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٢	٦	٢٥	٤٣	٤٣.٤	٧
ب	تحديد الأنساق التي سيتم التدخل معها لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	–	١١	٢٢	٤٤	٤٤.٤	٦
جـ	تحديد الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة التي سيتم الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٩	١٤	١٠	٦٥	٦٥.٧	١
د	تحديد موارد وإمكانيات المجتمع المحلي التي سيتم الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	١٠	٨	١٥	٦١	٦١.٦	٣
هـ	تحديد استراتيجيات وتكنيكات التدخل لتنمية التسامح الاجتماعى لدى المراهقين	–	٤	٢٩	٣٧	٣٧.٤	٨
و	تحديد أدوات التدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٩	١٣	١١	٦٤	٦٤.٦	٢
ز	تحديد أدواره لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٨	١٢	١٣	٦١	٦١.٦	٣
ح	تحديد الفترة الزمنية للتدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٦	٧	٢٠	٥٢	٥٢.٥	٥

يتضح من الجدول السابق المرتبط بدور الممارس العام كمخطط أن تحديد الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة التي سيتم الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٥.٧%) ، ويليها في المرتبة الثانية تحديد أدوات التدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٦٤.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة كلاً من تحديد موارد وإمكانيات المجتمع المحلي التي سيتم الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وتحديد أدواره لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٦١.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة تحديد الفترة الزمنية للتدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٥٢.٥%) ، وفي المرتبة السادسة تحديد الأنساق التي سيتم التدخل معها لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٤.٤%) ، وفي المرتبة السابعة تحديد أهداف التدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٣.٤%) ، وفى المرتبة الثامنة تحديد استراتيجيات وتكنيكات التدخل لتنمية التسامح الاجتماعى لدى المراهقين بنسبة (٣٧,٤ %).

جدول رقم (١٥)

يوضح دور الممارس العام كمعالج

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	دراسة العوامل المؤثرة في التسامح الاجتماعي للمراهقين	٦	٩	١٨	٥٤	٥٤.٥	٥
ب	تحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي للمراهقين	٢	١١	٢٠	٤٨	٤٨.٥	٧
جـ	وضع الخطط والبرامج المناسبة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	٧	١٠	١٦	٥٧	٥٧.٦	٣
د	التدخل مع أنساق التعامل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٥	٨	٢٠	٥١	٥١.٥	٦
هـ	الاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	١٢	٩	١٢	٦٦	٦٦.٧	١
و	الاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٩	١٣	١١	٦٤	٦٤.٦	٢
ز	مساعدة المراهق عل التغلب على الصعوبات التي تحول دون تنمية التسامح الاجتماعي لديه	٨	٧	١٨	٥٦	٥٦.٦	٤

يتضح من الجدول السابق المرتبط بدور الممارس العام كمعالج أن الاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٦.٧%) ، وفي المرتبة الثانية الاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٦٤.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة وضع الخطط والبرامج المناسبة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٥٧.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة مساعدة المراهق على التغلب على الصعوبات التي تحول دون تنمية التسامح الاجتماعي لديه بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة دراسة العوامل المؤثرة في التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة السادسة التدخل مع أنساق التعامل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٥١.٥%) ، وفي المرتبة السابعة تحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٤٨.٥%) .

جدول رقم (١٦)

يوضح دور الممارس العام كموجه للسلوك

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	تبصير المراهق بأوجه القصور في التسامح الاجتماعي لديه	٥	١١	١٧	٥٤	٥٤.٥	٣
ب	توجيه الوالدين إلى أساليب المعاملة الوالدية التي يجب إتباعها مع المراهق وتساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم	–	٩	٢٤	٤٢	٤٢.٤	٦
جـ	مساعدة المراهق على تحديد العوامل المؤثرة على التسامح الاجتماعي لديه	٣	١١	١٩	٥٠	٥٠.٥	٤
د	تشجيع المراهق على النشاط الذاتي والتصرف باستقلالية	٤	٨	٢١	٤٩	٤٩.٥	٥

هـ	مساعدة المراهق على اتخذا القرارات السليمة فيما يتعلق بعلاقاته وتفاعلاته مع الآخرين	١١	٦	١٦	٦١	٦١.٦	٢
و	استخدام المدعمات الايجابية عندما يقوم المراهق بسلوك ايجابي	٩	١٣	١١	٦٤	٦٤.٦	١

يتضح من الجدول السابق المرتبط بدور الممارس العام كموجه للسلوك أن استخدام المدعمات الايجابية عندما يقوم المراهق بسلوك ايجابي في المرتبة الأولى بنسبة(٦٤.٦%)، وفي المرتبة الثانية مساعدة المراهق على اتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بعلاقاته وتفاعلاته مع الآخرين بنسبة (٦١.٦%)،وفي المرتبة الثالثة تبصير المراهق بأوجه القصور في التسامح الاجتماعي لديه بنسبة (٥٤.٥%)، وفي المرتبة الرابعة مساعدة المراهق على تحديد العوامل المؤثرة على التسامح الاجتماعي لديه بنسبة(٥٠.٥%)،وفي المرتبة الخامسة تشجيع المراهق على النشاط الذاتي والتصرف باستقلالية بنسبة (٤٩.٥%)، وفي المرتبة السادسة توجيه الأسرة إلى أساليب المعاملة الولدية التي يجب إتباعها مع المراهقين وتساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم بنسبة (٤٢.٤%).

جدول رقم (١٧)

يوضح دور الممارس العام كتربوي

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	تنمية معارف المراهقين بمفهوم وسمات مرحلة المراهق	١٤	١١	٨	٧٢	٧٢.٧	١
ب	تنمية معارف المراهقين المرتبطة بخصائص المراهقة ومشكلاتها	١٤	١٠	٩	٧١	٧١.٧	٣
جـ	تنمية وتعديل معارف المراهقين المرتبطة بقبول واحترام الآخر	٧	٩	١٧	٥٦	٥٦.٦	٥
د	تنمية وتعديل معارف المراهقين المرتبطة بالحوار والتواصل مع الآخرين	٨	١٠	١٥	٥٩	٥٩.٦	٤
هـ	تنمية وتعديل المعارف المرتبطة بنبذ العنف لدى المراهقين	١٥	٩	٩	٧٢	٧٢.٧	١
و	تنمية وتعديل المعارف المرتبطة بالبعد عن التعصب	–	٨	٢٥	٤١	٤١.٤	٦
ز	تنمية معارف الوالدين بأساليب المعاملة الوالدية التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٢	٢	٢٩	٣٩	٣٩.٤	٧

يتضح من الجدول السابق المرتبط بدور الممارس العام كتربوي أن كلاً من تنمية معارف المراهقين بمفهوم وسمات مرحلة المراهق ، وتنمية وتعديل المعارف المرتبطة بنبذ العنف لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٧٢.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة تنمية معارف المراهقين المرتبطة بخصائص المراهقة ومشكلاتها بنسبة (٧١.٧%) ، وفي المرتبة الرابعة تنمية وتعديل معارف المراهقين المرتبطة بالحوار والتواصل مع الآخرين بنسبة (٥٩.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة تنمية وتعديل معارف المراهقين المرتبطة بقبول واحترام الآخر بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة السادسة تنمية وتعديل المعارف المرتبطة بالبعد عن

التعصب بنسبة (٤١.٤%) ، وفي المرتبة السابعة والأخيرة تنمية معارف الوالدين بأساليب المعاملة الوالدية التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٣٩.٤%) .

٣-النتائج المرتبطة بالاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين:

جدول رقم (١٨)

يوضح الاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	توضيح جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وإقناعهم بتنميتها	٦	٨	١٩	٥٣	٥٣.٣	٥
ب	تقديم المعارف والمعلومات المرتبطة بالتسامح الاجتماعي	١٣	٩	١١	٦٨	٦٨.٧	١
جـ	مساعدة المراهق على تغيير سلوكه	١١	٧	١٥	٦٢	٦٢.٦	٢
د	تنمية وعي الأسرة بأساليب المعاملة الوالدية التي يجب إتباعها لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين	٧	١٢	١٤	٥٩	٥٩.٦	٣
هـ	الاتصال بالمؤسسات التي يمكن أن تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	٥	١١	١٧	٥٤	٥٤.٥	٤

يتضح من الجدول السابق المرتبط بالاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين أن تقديم المعارف والمعلومات المرتبطة بالتسامح الاجتماعي فى الترتيب الأول بنسبة (٦٨.٧%) ، وفي المرتبة الثانية مساعدة المراهق على تغيير سلوكه بنسبة (٦٢.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة توضيح دور الأسرة في تنمية التسامح الاجتماعي لدى أبنائها بنسبة (٥٩.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة الاتصال بمؤسسات المجتمع المحلي بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة الخامسة توضيح جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وإقناعهم بتنميتها بنسبة (٥٣.٣%) .

٤- النتائج المرتبطة بالتكنيكات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين :

جدول رقم (١٩)

يوضح التكنيكات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	العمل المشترك بين الأخصائي ومؤسسات المجتمع المحلي	٣	٧	٢٣	٤٦	٤٦.٥	٥
ب	إجراء مناقشات مع المراهقين حول التسامح الاجتماعي	٦	٨	١٩	٥٣	٥٣.٥	٣
جـ	تقديم نماذج سلوكية يمكن الاقتداء بها	٢	١١	٢٠	٤٨	٤٨.٥	٤
د	تقوية الوازع الديني لدى المراهقين	١٤	٩	١٠	٧٠	٧٠.٧	١
هـ	الثناء ومنح المكافآت للمراهقين عندما يقومون بالسلوك المناسب	٨	١٣	١٢	٦٢	٦٢.٦	٢

يتضح من الجدول السابق المرتبط بالتكنيكات المهنية التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين أن تقوية الوازع الديني لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٧٠.٧%) ، وفي المرتبة الثانية الثناء ومنح المكافآت للمراهقين عندما يقومون بالسلوك المناسب بنسبة (٦٢.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة إجراء مناقشات مع المراهقين حول التسامح الاجتماعي (٥٣.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة تقديم نماذج سلوكية يمكن الاقتداء بها بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة الخامسة العمل المشترك بين الأخصائي الاجتماعي ومؤسسات المجتمع المحلي بنسبة (٤٦.٥%) .

٥- النتائج المرتبطة بالأدوات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين:

جدول رقم (٢٠)

يوضح الأدوات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	المقابلات المهنية	٩	١٠	١٤	٦١	٦١.٦	٤
ب	المحاضرات	١٤	١٢	٧	٧٣	٧٣.٧	٢
جـ	الندوات	١٦	١٣	٤	٧٨	٧٨.٨	١
د	ورش العمل	–	٧	٢٦	٤٠	٤٠.٤	٧
هـ	الصحافة المدرسية	٦	٩	١٨	٥٤	٥٤.٥	٥
و	الرحلات	١٠	١٧	٦	٧٠	٧٠.٧	٣
ز	المسابقات الثقافية	٤	٧	٢٢	٤٨	٤٨.٥	٦

يتضح من الجدول السابق المرتبط بالأدوات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين أن الندوات جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٧٨.٨%) ، وفي المرتبة الثانية المحاضرات بنسبة (٧٣.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة الرحلات بنسبة (٧٠.٧%) ، وفي المرتبة الرابعة المقابلات المهنية بنسبة (٦١.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة الصحافة المدرسية بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة السادسة المسابقات الثقافية بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة السابعة ورش العمل بنسبة (٤٠.٤%) .

٦- النتائج المرتبطة المهارات المهنية اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين :

جدول رقم (٢١)

يوضح المهارات المهنية اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين

م	العبارة	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة التقديرية	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً			
أ	القدرة على تكوين العلاقة المهنية مع المراهقين	١٤	١٢	٧	٧٣	٧٣.٧	٢
ب	القدرة على إجراء المقابلات المهنية مع المراهقين	١٦	١٣	٤	٧٨	٧٨.٨	١
جـ	القدرة على الاتصال بمؤسسات المجتمع المحلي لتنمية التسامح لدى المراهقين	١١	١٢	١٠	٦٧	٦٧.٧	٦
د	القدرة على إدارة الاجتماعيات	١٣	٩	١١	٦٨	٦٨.٧	٥
هـ	القدرة على تحديد واستغلال موارد المجتمع المحلي	١٢	٩	١٢	٦٦	٦٦.٧	٧

و	القدرة على إعداد وتنفيذ الندوات	١٤	١١	٨	٧٢	٧٢.٧	٣
ز	القدرة على إدارة المناقشات	١٤	٩	١٠	٧٠	٧٠.٧	٤
ح	القدرة على إقناع المراهقين بأهمية التسامح الاجتماعي لديهم	٩	١٠	١٤	٦١	٦١.٦	٨

يتضح من الجدول السابق المرتبط بالمهارات المهنية اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين أن القدرة على إجراء المقابلات المهنية مع المراهقين جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٧٨.٨%) ، وفي المرتبة الثانية القدرة على تكوين العلاقات المهنية مع المراهقين بنسبة (٧٣.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة القدرة على إعداد وتنفيذ الندوات بنسبة (٧٢.٧%) ، وفي المرتبة الرابعة القدرة على إدارة المناقشات بنسبة (٧٠.٧%)، وفي المرتبة الخامسة القدرة على إدارة الاجتماعات بنسبة (٦٨.٧%)، وفي المرتبة السادسة القدرة على الاتصال بمؤسسات المجتمع المحلي لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة(٦٧.٧%)، وفي المرتبة السابعة القدرة على تحديد واستقلال موارد المجتمع المحلي بنسبة(٦٦.٧%)،وفي المرتبة الثامنة القدرة على إقناع المراهقين بأهمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٦١.٦%).

تاسعاً : تفسير نتائج الدراسة:

أ- النتائج المرتبطة بخصائص عينة الدراسة من المراهقين :

١- أن المراهقين الذين يبلغون ١٦ سنة في المرتبة الأولى بنسبة (٧٦.٣%) ، يليها في المرتبة الثانية المراهقين الذين يبلغون ١٧ سنة فأكثر بنسبة (١٩.٣%) ، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة المراهقين الذين يبلغون ١٥ سنة بنسبة (٤.٤%) .

٢- أن المراهقين المقيمين في الريف يحتلون المرتبة الأولى بنسبة (٥٨.٥%) ، يليها المراهقين المقيمين في المدينة بنسبة (٤١.٥%) .

٣- أشارت نتائج الدراسة إلى عدد أفراد الأسرة من ٤ : ٦ أفراد يأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٧٨.٥%)، يليها في المرتبة الثانية ٧ أفراد فأكثر بنسبة(١١.١%)،وفي المرتبة الثالثة أقل من ٤ أفراد بنسبة (١٠.٤%).

٤- أضحت النتائج أن المؤهل الدراسي للزوج أن الحاصل على مؤهل عالى يأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٢٩.٦%) ، وفي المرتبة الثانية المؤهل المتوسط بنسبة (٢٥.٩%) ، وفي المرتبة الثالثة مؤهل فوق المتوسط بنسبة (١٤.١%) ، وفي المرتبة الرابعة يقرأ ويكتب بنسبة (١٣.٣%) ، وفي المرتبة الخامسة أمي بنسبة (٨.٩%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة دراسات عليا بنسبة (٨.٢%) .

٥- أشارت النتائج إلى وظيفة الزوج أن يعمل بالقطاع العام في المرتبة الأولى بنسبة (٢٨.١%) ، يليها في المرتبة الثانية يعمل بالزراعة بنسبة (٢٧.٤%) ، وفي المرتبة الثالثة يعمل بالقطاع الخاص بنسبة (٢١.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة حرفي بنسبة (٨.٩%) ، وفي المرتبة الخامسة يعمل بالتجارة بنسبة (٨.٢%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة لا يعمل بنسبة (٥.٩%) .

٦- أوضحت النتائج أن المؤهل الدراسي للزوجة حيث أن المؤهل فوق المتوسط يأتي في المرتبة الأولى بنسبة (٢٩.٦%) ، وفي المرتبة الثانية مؤهل عالي بنسبة (٢٦.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة تقرأ وتكتب بنسبة (١٥.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة تقرأ وتكتب بنسبة (١٤.١%) ، وفي المرتبة الخامسة أمية بنسبة (١١.٨%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة دراسات عليا بنسبة (٢.٢%) .

٧- أشارت النتائج إلى وظيفة الزوجة أن تعمل بالقطاع العام تأتي في المرتبة الأولى بنسبة(٣٤.١%)، يليها في المرتبة الثانية ربة منزل بنسبة (٢٨.٩%)، وفي المرتبة الثالثة العمل بالقطاع الخاص بنسبة(٢٤.٤%)، وفي المرتبة الرابعة العمل بالتجارة بنسبة (١٢.٦%).

٨- أوضحت النتائج أن متوسط الدخل الشهري للأسرة من ٢٥٠٠جنية: أقل من ٣٠٠٠ جنية في المرتبة الأولى بنسبة (٤٣.٧%) وفي المرتبة الثانية من ٢٠٠٠ جنية : أقل من ٢٥٠٠ جنية بنسبة (٢٤.٤%)، وفي المرتبة الثالثة من ١٥٠٠ جنية : إلى أقل من ٢٠٠٠ جنية بنسبة (١٤.١%)، وفي المرتبة الرابعة ٣٠٠٠ جنية فأكثر بنسبة(١١.٩%)، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة أقل من ١٥٠٠ جنية بنسبة (٥.٩%).

ثانيا:النتائج المرتبطة بالواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي للمراهقين، وأوجه الضعف المرتبطة به :

١- أوضحت النتائج المرتبطة بمؤشر قبول واحترام الآخر أن المتوسط المرجح العام (١.٨٧) ، والقوة النسبية للمؤشر (٥٩.٧%) وهي قيمة متوسطة .

كما أشارت النتائج إلى أن تجنب التدخل في شئون الآخرين في المرتبة الأولى بنسبة(٦٥.٩%) ويليها في المرتبة الثانية أتجنب مشاركة الآخرين مناسباتهم بنسبة (٦٤.٩%)، وفي المرتبة الثالثة أتقبل ممارسة الآخرين لتقاليدهم بنسبة (٦٤.٤%) ، وفي المرتبة الرابعة أتعامل مع الجميع بغض النظر عن إمكانياتهم أو قدراتهم بنسبة (٦٣.٧%) ، وفي المرتبة الخامسة أؤمن أن جميع البشر معرض للخطأ بنسبة (٦٢.٥%) ، وفي المرتبة السادسة لا أتعالى على أحد أثناء تعاملي معه بنسبة (٦١.٩%) وفي المرتبة السابعة أتعاطف مع أي زميل يعاني من مشكلة بنسبة (٦١.٥%) ، وفي المرتبة الثامنة أتقبل الآخرين كما هم وليس كما أريد ، وفي المرتبة التاسعة دائماً أرى مزايا الآخرين أكثر من عيوبهم بنسبة ٥٨.٥%) ، وفي المرتبة العاشرة احترام الآخرين أمر ضروري للتعامل معهم بنسبة (٥٦.٥%) ، وفي المرتبة الحادية عشر افترض سوء الظن في زملائي بنسبة ٥٦.٣%) ، وفي المرتبة الثانية عشر لا أشعر بالذنب حينما أتسبب في إحراج أحد زملائي بنسبة (٥٣.٣%) ، وفي المرتبة الثالثة عشر لا أتقبل أن يخطئ أحد زملائي في حقي بنسبة (٤٤.٩%) .

ومن خلال ما سبق يتبين أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي(٧، ٤،١٢،٩ ، ٦).

٢- أوضحت النتائج المرتبطة بمؤشر الحوار والتواصل مع الآخرين أن المتوسط المرجح العام للمؤشر (١.٧٥) ، والقوة النسبية للمؤشر (٥٨.٥%) وهي قيمة متوسطة .

كما يتضح من الجدول أن عندما أعرض رأي أهتم بالموضوع وليس بالأشخاص في المرتبة الأولى بنسبة (٦٢.٩%)، وفي المرتبة الثانية كلاً من لا أمتلك القدرة على التعبير عن الرأي ، واحترام آراء زملائي بنسبة (٦١.٥%)، في المرتبة الرابعة أنصت لحديث الآخرين بنسبة (٥٩.٥%) ، وفى المرتبة السابعة استمع إلى كل الآراء قبل إصدار حكمى بنسبة (٥٨.٣ %) ، وفي المرتبة الخامسة كلاً من أؤمن أن اختلاف الرأي لا يفسد للود قضية، لا أستعلي على آراء زملائي بنسبة (٥٩.٣%)، وفي المرتبة الثامنة أقدر وجهة نظر زملائي واحترمها حتى لو كانت خطأ بنسبة (٥٧.٣%)، وفي المرتبة التاسعة أجد صعوبة في الاقتناع بآراء الآخرين بنسبة (٥٦.٣%)، وفي المرتبة العاشرة أحرص على تبادل الآراء مع الآخرين مهما كانت ثقافتهم بنسبة (٥٤.١%)،وفي المرتبة الحادية عشر كلاً من أركز على السلبيات في الحوار مع زملائي،أشعر بالملل عندما أتعامل مع المخالفين لآرائي بنسبة(٥٢.٦%)،وفي المرتبة الثالثة عشر أسعى إلى إبراز مزايا آراء زملائي بنسبة(٤٦.٢%).

ويتبين لنا مما سبق أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي (٢ ،٥ ، ١٣ ،٧، ١١ ، ٩ ،٤ ، ٣ ، ١٢ ، ٨)

هذا وقد أشار الإطار النظري للدراسة أن للحوار أهميته حيث يحتاج الإنسان إلى التواصل مع غيره لنقل آرائه وأفكاره وتجاربه وقيمه كما أن الحوار يساعد الإنسان على تقوية الجانب الاجتماعي في شخصيته من خلال حواره مع الآخرين وتواصله معهم ، كما أنه يساعد في التعرف على ما يفكر فيه الآخر ونقاط القوة والضعف فيه ، وعلى اتجاهاته الايجابية والسلبية وقيمه وعاداته وتقاليده وأيديولوجيته .

٣- أوضحت النتائج المرتبطة بمؤشر نبذ العنف أن المتوسط المرجح العام للمؤشر (١.٥٧) ، والقوة النسبية للمؤشر (٥٨.٥%) وهي قيمة متوسطة .

كما يتضح من الجدول أن كلاً من إذا أساء لي المدرس أرد له الإساءة ، وأتقبل اعتذار الآخرين عندما يسببون لي ضرر في المرتبة الأولى بنسبة (٦١.٧%) ، وجاء في المرتبة الثالثة أتجنب كل ما يثير أعصابي بنسبة (٦١.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة أحافظ على ممتلكات وأدوات المدرسة بنسبة (٦٠.٢%) ، وفي المرتبة الخامسة كلاً من ردود أفعالي تتناسب مع المواقف التي تواجهني ، أحاسب كل من يخطأ بحقي بنسبة (٥٧.٨%) ، وفي المرتبة السابعة أنسى دائماً إساءة زملائي لي بنسبة (٤٩.٤%) ، وفي المرتبة الثامنة أحبذ الرأفة في التعامل مع الآخرين بنسبة (٤٧.٧%) ، وفي المرتبة التاسعة عندما أتعرض لأذى استعمل الكلمات الجارحة بنسبة (٤٦.٤%) ، وفي المرتبة العاشرة عندما أغضب أذكر نفسي بأني أحتاج إلى تنظيم أفكاري بنسبة (٤٦.٢%) ، وفي المرتبة الحادية عشر عندما ينتبني الغضب أتشابك بالأيدي مع زملائي بنسبة (٤٤.٩%) ، وفي المرتبة الثانية عشر اعتذر إذا صدر مني سلوك ضايق الآخرين بنسبة (٤٤.٢%) ، وفي المرتبة الثالثة عشر لا أميل إلى إلحاق الأذى بالآخرين بنسبة (٤٣.٢%) .

ويتبين لنا مما سبق أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي (٩ ،٧ ، ٤ ،١ ، ٣ ، ١٠ ، ٦ ، ١١ ، ٢)

هذا وقد أشارت نتائج دراسة عادل محمود مصطفى (١٩٩٩) إلى أن أسباب العنف لدى طلاب المرحلة الثانوية هو الإحباط وطبيعة مرحلة المراهقة وعدم إشباع الاحتياجات وضعف الثقة بالذات والتفكك الأسري ورفقاء السوء [١٠٢].

كما أشارت نتائج مريم إبراهيم حنا (١٩٩٨) : إلى وجود علاقة بين بعض المتغيرات الشخصية والأسرية والمدرسية للطلاب وانتشار سلوك العنف بينهم [١٠٣] .

٤- أوضحت النتائج المرتبطة بمؤشر بالبعد عن التعصب أن المتوسط المرجح العام للمؤشر (١.٦٨) ، والقوة

النسبية للمؤشر (٥٦.٢%) وهي قيمة متوسطة .

كما يتضح من الجدول أن أرى أن جميع الناس متساوين في الحقوق والواجبات في المرتبة الأولى بنسبة (٦٢.٩%) ، وفي المرتبة الثانية كلاً من أكون صداقات مع الذين يختلفون معي في الأفكار ، أرى أن تعاطفي مع المخالفين لي في الدين لا يعد خيانة لديني بنسبة (٦١.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة كلاً من أرى أن ينظر إلى ديني والأديان الأخرى نظرة احترام وتقدير ، وأتسامح مع الأفراد الذين لديهم آراء مختلفة عني بنسبة (٥٩.٥%) ، وفي المرتبة السادسة أقف مع الآخرين في محنتهم حتى إذا اختلفوا معي في الدين بنسبة (٥٧.٣%) ، وفي المرتبة السابعة أتبنى أفكار معينة من الصعب التخلي عنها بنسبة (٥٦.٣%) ، وفي

المرتبة الثامنة أتبادل الزيارات مع أصدقائي من الأديان الأخرى بنسبة (٥٥.١%) ، وفي المرتبة التاسعة أحب أن يكون زملائي في المدرسة من نفس ديني بنسبة (٥٣.٨%) ، وفي المرتبة العاشرة إذا كرهت شخص لا أحب التعامل معه أياً كانت الظروف بنسبة (٥٣.١%) ، وفي المرتبة الحادية عشر أفقد أعصابي عندما اهزم في أي منافسة بنسبة (٥٢.٦%) ، وفي المرتبة الثانية عشر عندما أظلم لا أفكر بالانتقام بنسبة (٥٠.٩%) ، وفي المرتبة الثالثة عشر أتعصب جداً للفريق الذي انتمي إليه بنسبة (٤٤.٩%) .

كما يتبين مما سبق أن العبارات التي تحتاج إلى تغيير هي(٨ ، ١٠ ،٤ ، ٣ ،٥ ، ١٢ ، ٦ ، ٩ ، ١٣ ، ٧)

وينظر إلى التعصب على أنه اتجاه نفسي غير منطقي تجاه جماعة أو أعضاء هذه الجماعة مما يجعلنا ننحاز ضد فرد أو جماعة ، وهذا الحكم مبني فقط على عضوية هذا الفرد للجماعة التي ينتمي إليها دون أن يكون لذلك ما يسوغه من منطق حيث تلعب المجاراة دوراً أساسياً فيه، فالشخص المتعصب في معالجته للأدوار الاجتماعية يجاري المجموعة التي ينتمي إليها بصورة عمياء [١٠٤] .

وللتعصب أنواع متعددة منها التعصب الديني ، التعصب العرقي أو القومي أو القبلي ، التعصب الفكري ، التعصب للنوع الاجتماعي ، التعصب الرياضي ، التعصب الطبقي .

ثالثاً : النتائج المرتبطة بخصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين :

١- أن الأخصائيات الاجتماعيات في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية الأخصائيين الاجتماعيين بنسبة (٤٢.٤%) .

٢- أوضحت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين في المرحلة العمرية ٤٥ سنة فأكثر في المرتبة الأولى بنسبة (٣٦.٤%) ، ويليها في المرتبة الثانية من ٤٠ سنة : أقل من ٤٥ سنه بنسبة (٣٣.٣%) ، وفي المرتبة الثالثة أقل من ٣٥ سنة : أقل من ٤٠ سنه بنسبة(١٨.٢%) ، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة أقل من ٣٥ سنه بنسبة (١٢.١%) .

٣- أشارت النتائج إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية في المرتبة الأولى بنسبة (٥٤.٥%) ، ويليها في المرتبة الثانية الحاصلين على ليسانس آداب قسم اجتماع بنسبة (٢١.٢%) ، وفي المرتبة الثالثة الحاصلين على دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية بنسبة (١٥.٢%) ، ويليها في المرتبة الرابعة ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٩.١%) .

٤- أوضحت النتائج أن سنوات الخبرة للأخصائيين الاجتماعيين من ٨ سنوات : أقل من ١١ سنه في المرتبة الأولى بنسبة (٣٩.٤%)، يليها في المرتبة الثانية ١١ سنه فأكثر بنسبة (٢٧.٣%)، وفي المرتبة الثالثة من ٥ سنوات : أقل من ٨ سنوات بنسبة(٢١.٢%)، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة أقل من ٥ سنوات بنسبة (١٢.١%).

٥- أشارت النتائج إلى عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين أن من ٥ دورات:أقل من ٧ دورات في المرتبة الأولى بنسبة(٤٥.٤%)،ويليها في المرتبة الثانية ٧ دورات فأكثر بنسبة(٣٦.٤%)،وفي المرتبة الثالثة من ٣ دورات: أقل من ٥ دورات بنسبة(١٨.٢%).

٦- أوضحت النتائج أن أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية تتمثل في تزودني بالقدرة على استخدام الأساليب المختلفة في التسجيل في المرتبة الأولى بنسبة (٦٣.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية الإلمام بالمعارف والمعلومات المرتبطة بخصائص المرحلة العمرية التي أتعامل معها بنسبة (٤٢.٤%) ، وفي المرتبة الثالثة كلاً من تساعدني في القيام بمسئولياتي المهنية في المدرسة ، واكتساب المهارات المرتبطة بعملية المساعدة

للطلاب بنسبة (٣٣.٣%) ، وفي المرتبة الرابعة التعرف على الاتجاهات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي بنسبة (٢٧.٣%) ، ويليها في المرتبة الخامسة تساعدني في تحديد مسئولياتي المهنية في إطار العمل الفريقي بنسبة (٢١.٢%) .

٧- أوضحت النتائج أن معوقات الاستفادة من الدورات التدريبية هي كثرة عدد المتدربين بشكل لا يسمح بالتفاعل والمناقشة في المرتبة الأولى بنسبة (٦٩.٧%) ، ويليها في المرتبة الثانية التكرار في الموضوعات التي يتم عرضها من قبل المتدربين بنسبة (٦٣.٦%) ، ويليها في المرتبة الثالثة عدم استخدام الأساليب التدريبية الحديثة بنسبة (٥٤.٥%) ، ويليها في المرتبة الرابعة الفترة الزمنية للدورات التدريبية غير كافية بنسبة (٥١.٥%) ، ويليها في المرتبة الخامسة عدم مراعاة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بنسبة (٤٨.٥%) ، ويليها في المرتبة السادسة والأخيرة تركيز الدورات التدريبية على الجوانب النظرية وإغفالها للجوانب الفنية بنسبة (٤٢.٤%) .

رابعاً:النتائج المرتبطة بالواقع الفعلى للجهود المهنية للأخصائيين الاجتماعيين لتنمية التسامح الاجتماعى للمراهقين :

أ- النتائج المرتبطة بالأنساق التى يتعامل معها الاخصائى الاجتماعى لتنمية التسامح الاجتماعى للمراهقين:

١- أوضحت النتائج أن المهام التي يقوم بها الممارس العام مع المراهقين كنسق فردى أن كلاً من توضيح مفهوم المراهقة وسماتها للمراهق ، وتوضيح خصائص ومشكلات مرحلة المراهقة في المرتبة الأولى (٧١.٧%) ، ويليها في المرتبة الثالثة توضيح أهمية التسامح الاجتماعي ، وانعكاسه على سلوك المراهق بنسبة (٦١.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة مساعدة المراهق على التسامح مع ذاته والآخرين بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة كلاً من تحديد معوقات تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهق والعمل على إزالة معوقات تنمية التسامح الاجتماعى لدى المراهقين بنسبة (٤٦.٥%) ، وفي المرتبة السابعة تحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهق بنسبة (٤٥.٥%) ، وفي المرتبة الثامنة والأخيرة تحديد مستوى التسامح الاجتماعي لدى المراهق بنسبة (٤١.٤%) .

٢- أشارت النتائج إلى أن المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق جماعة المراهقين يتمثل في إعداد وتنفيذ أنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٦.٧%) ، ويليها في المرتبة الثانية إيجاد جو من الترابط والتفاعل الايجابي بين المراهقين بنسبة (٦٤.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة توضيح تأثير التسامح الاجتماعي على المراهق وعلاقاته بالآخرين بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة توضيح أهمية التسامح الاجتماعي للمراهق والآخرين والمجتمع بنسبة (٥٣.٥%) ، وفي المرتبة الخامسة تنمية الإطار المعرفي المرتبط بالتسامح الاجتماعي ومؤشراته للمراهقين بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة السادسة والأخيرة إجراء مناقشات حول الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي للمراهقين والعوامل المؤثرة فيه بنسبة (٤٣.٤%) .

٣- أوضحت النتائج أن المرتبطة بالمهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق الأب والأم أن توضيح تأثير أساليب المعاملة الوالدية على التسامح الاجتماعي للمراهق في المرتبة الأولى بنسبة (٥٧.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية توضيح تأثير مرحلة المراهقة على علاقات المراهق وتفاعلاته مع الآخرين داخل الأسرة وخارجها بنسبة (٥٤.٥%) ، ويليها في المرتبة الثالثة كلاً من توضيح دور الأسرة في نبذ المراهق للعنف والتعصب ، والتعرف على أساليب المعاملة الوالدية المتبعة في الأسرة مع المراهق بنسبة (٥٢.٥%) ، ويليها في المرتبة الخامسة توضيح دور الأسرة في تنمية الحوار الايجابي لدى المراهق بنسبة (٥٠.٥%) ، وفي المرتبة السادسة توضيح تأثير نمط العلاقات والتفاعلات الأسرية على التسامح الاجتماعي للمراهق

بنسبة (٤٩.٥%) ، وفي المرتبة السابعة مساعدة الأسرة على معرفة كيفية التواصل مع المراهق بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة الثامنة توضيح دور الأسرة في تنمية قبول واحترام الآخر لدى المراهق بنسبة (٤٦.٥%)، وفى المرتبة التاسعة توضيح تأثير خبرات الطفولة على التسامح الاجتماعى للمراهق بنسبة (٤١.٤ %) .

٤- أشارت النتائج المرتبطة بالمهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق المدرسة أن العمل على تنمية الإمكانيات المدرسية لتوفير الأنشطة اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٧.٧%)، ويليها في المرتبة الثانية المساهمة في تنفيذ البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٦٤.٦%)،وفي المرتبة الثالثة العمل على تنوع الأنشطة المقدمة للمراهقين بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديه بنسبة (٦١.٦%)، وفي المرتبة الرابعة المساهمة في وضع البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٦٠.٦%)،وفي المرتبة الخامسة التعاون والتنسيق مع فريق العمل بالمدرسة من أجل تنفيذ الأنشطة والبرامج بنسبة (٥٢.٥%)،وفي المرتبة السادسة العمل على إزالة معوقات مشاركة المراهقين في البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم بنسبة(٥١.٥%)،وفي المرتبة السابعة المساهمة في تقويم الأنشطة والبرامج المقدمة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٥.٥%).

٥- أوضحت النتائج أن المهام التي يقوم بها الممارس العام مع نسق المجتمع المحلي هى تحقيق التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٥٩.٦%) ، ويليها في المرتبة الثانية التواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة التنسيق بين جهود مؤسسات المجتمع المحلي بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة الرابعة توضيح الآثار السلبية لضعف التسامح الاجتماعي لدى المراهقين لقيادات المجتمع المحلي بنسبة (٤٢.٤%) ، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة حث مؤسسات المجتمع المحلي على تعديل برامجها وأنشطتها بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٣٧.٤%) .

ب- النتائج المرتبطة بأدوار الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين :

١- أشارت النتائج أن المهام المرتبطة بدور الممارس العام كجامع للبيانات هى جمع المعلومات عن الموارد والإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي والتي يمكن الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة(٦٨.٧%)، ويليها في المرتبة الثانية جمع المعلومات عن الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة(٦٤.٦%)، وفي المرتبة الثالثة جمع المعلومات عن خصائص مرحلة المراهقة وتأثيرها على التسامح الاجتماعي لديهم بنسبة (٦٠.٦%)، وفي المرتبة الرابعة جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة(٥٢.٥%)،وفي المرتبة الخامسة جمع المعلومات عن الجهود السابقة لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٥.٥%)، وفي المرتبة السادسة والأخيرة جمع المعلومات عن الأنساق المؤثرة في التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٣٧.٤%).

والممارس العام كجامع للبيانات يقوم بجمع البيانات اللازمة عن أنساق التعامل في موقف الممارسة وموقف التدخل مستخدماً الأدوات اللازمة لذلك ثم قيامه بتنظيم تلك البيانات وتصنيفها وتحليلها ، بما يسهم في تقدير الموقف ولتحقيق أهداف التدخل .

٢- أوضحت النتائج المرتبطة بدور الممارس العام كمخطط أن تحديد الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة التي سيتم الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٥.٧%) ، ويليها في المرتبة الثانية تحديد أدوات التدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٦٤.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة كلاً من تحديد موارد وإمكانيات المجتمع المحلي التي سيتم الاستفادة منها في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وتحديد أدواره لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٦١.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة تحديد الفترة الزمنية للتدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٥٢.٥%) ، وفي المرتبة السادسة تحديد الأنساق التي سيتم التدخل معها لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٤.٤%) ، وفي المرتبة السابعة تحديد أهداف التدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٤٣.٤%) ، وفى المرتبة الثامنة تحديد استراتيجيات وتكنيكات التدخل لتنمية التسامح الاجتماعى لدى المراهقين بنسبة
(٣٧.٤ %).

ويقصد بدور الممارس العام كمخطط مجموعة الأنشطة التي يقوم بها لمساعدة أنساق التعامل من المراهقين لتحقيق الأهداف من خلال تحديد الأولويات للمهام والمسئوليات ، بناء على دراسة الواقع لتحديد الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لديهم وتحديد الموارد والإمكانات المتاحة بالمؤسسة والمجتمع المحلي ووضع خطة لتنمية التسامح الاجتماعي لديهم .

٣- أوضحت النتائج المرتبطة بدور الممارس العام كمعالج أن الاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٦٦.٧%) ، وفي المرتبة الثانية الاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة بالمجتمع المحلي لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٦٤.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة وضع الخطط والبرامج المناسبة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٥٧.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة مساعدة المراهق على التغلب على الصعوبات التي تحول دون تنمية التسامح الاجتماعي لديه بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة دراسة العوامل المؤثرة في التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة السادسة التدخل مع أنساق التعامل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٥١.٥%) ، وفي المرتبة السابعة تحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٤٨.٥%) .

والممارس العام كمعالج يقوم بتحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي للمراهقين، وكذلك العوامل المؤثرة فيه، ثم يقوم بوضع الخطط والبرامج المناسبة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين، والاستفادة من الموارد المتاحة سواء بالمؤسسة أو المجتمع المحلي لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين،مع مساعدة المراهق على تجاوز الصعوبات التي تحول دون تنمية التسامح الاجتماعي لديه.

٤- أشارت النتائج المرتبطة بدور الممارس العام كموجه للسلوك أن استخدام المدعمات الايجابية عندما يقوم المراهق بسلوك ايجابي في المرتبة الأولى بنسبة(٦٤.٦%)، وفي المرتبة الثانية مساعدة المراهق على اتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بعلاقاته وتفاعلاته مع الآخرين بنسبة (٦١.٦%)،وفي المرتبة الثالثة تبصير المراهق بأوجه القصور في التسامح الاجتماعي لديه بنسبة (٥٤.٥%)، وفي المرتبة الرابعة مساعدة المراهق على تحديد العوامل المؤثرة على التسامح الاجتماعي لديه بنسبة(٥٠.٥%)،وفي المرتبة الخامسة تشجيع المراهق على النشاط الذاتي والتصرف باستقلالية بنسبة (٤٩.٥%)، وفي المرتبة السادسة توجيه الوالدين إلى أساليب المعاملة الولدية التي يجب إتباعها مع المراهقين وتساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم بنسبة (٤٢.٤%).

والممارس العام كموجه للسلوك يقوم بتوجيه المراهقين في علاقاتهم وتفاعلاتهم مع الآخرين بما يساهم في تعديل سلوكهم فيما يتعلق بقبول واحترام الآخر ، الحوار والتواصل مع الآخرين ، نبذ العنف ، البعد عن التعصب .

٥- أوضحت النتائج المرتبطة بدور الممارس العام كتربوي أن كلاً من تنمية معارف المراهقين بمفهوم وسمات مرحلة المراهق ، وتنمية وتعديل المعارف المرتبطة بنبذ العنف لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٧٢.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة تنمية معارف المراهقين المرتبطة بخصائص المراهقة ومشكلاتها بنسبة (٧١.٧%) ، وفي المرتبة الرابعة تنمية وتعديل معارف المراهقين المرتبطة بالحوار والتواصل مع الآخرين بنسبة (٥٩.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة تنمية وتعديل معارف المراهقين المرتبطة بقبول واحترام الآخر بنسبة (٥٦.٦%) ، وفي المرتبة السادسة تنمية وتعديل المعارف المرتبطة بالبعد عن التعصب بنسبة (٤١.٤%) ، وفي المرتبة السابعة والأخيرة تنمية معارف الوالدين بأساليب المعاملة الوالدية التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة (٣٩.٤%) .

والممارس العام كتربوي يقوم بتنمية معارف المراهقين بمفهوم وسمات وخصائص المراهقة، والمشكلات المرتبطة بمرحلة المراهق ، كما يقوم بتنمية معارف الطلاب المرتبطة بقبول واحترام الآخر ، الحوار والتواصل مع الآخرين ، نبذ العنف ، البعد عن التعصب .

جـ – النتائج المرتبطة بالاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين:

أشارت النتائج المرتبطة بالاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين أن تقديم المعارف والمعلومات المرتبطة بالتسامح الاجتماعي فى الترتيب الأول بنسبة (٦٨.٧%) ، وفي المرتبة الثانية مساعدة المراهق على تغيير سلوكه بنسبة (٦٢.٦%) ، وفي المرتبة الثالثة توضيح دور الأسرة في تنمية التسامح الاجتماعي لدى أبنائها بنسبة (٥٩.٦%) ، وفي المرتبة الرابعة الاتصال بمؤسسات المجتمع المحلي بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة الخامسة توضيح جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وإقناعهم بتنميتها بنسبة (٥٣.٣%) .

وبتحليل البيانات السابقة نجد أن الاستراتيجيات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين تتمثل في إستراتيجية إعادة البناء المعرفي ، وإستراتيجية تغيير السلوك ، إستراتيجية التعديل البيئي ،إستراتيجية الاتصال، الإستراتيجية الإقناع والتوضيح.

د- النتائج المرتبطة بالتكنيكات المهنية التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين:

أوضحت النتائج المرتبطة بالتكنيكات المهنية التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين أن تقوية الوازع الديني لدى المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٧٠.٧%)، وفي المرتبة الثانية الثناء ومنح المكافآت للمراهقين عندما يقومون بالسلوك المناسب بنسبة (٦٢.٦%)، وفي المرتبة الثالثة إجراء مناقشات مع المراهقين حول التسامح الاجتماعي (٥٣.٥%)،وفي المرتبة الرابعة تقديم نماذج سلوكية يمكن الاقتداء بها بنسبة (٤٨.٥%)،وفي المرتبة الخامسة العمل المشترك بين الأخصائي الاجتماعي ومؤسسات المجتمع المحلي بنسبة (٤٦.٥%).

وبتحليل البيانات السابقة نجد أن التكنيكات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي كممارس عام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين تتمثل في الإرشاد الديني ، التدعيم الايجابي ، المنافسة الاجتماعية ، النمذجة السلوكية ، العمل المشترك .

هـ – النتائج المرتبطة بالأدوات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين

أشارت النتائج المرتبطة بالأدوات التي يستخدمها الممارس العام لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين أن الندوات جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٧٨.٨%) ، وفي المرتبة الثانية المحاضرات بنسبة (٧٣.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة الرحلات بنسبة (٧٠.٧%) ، وفي المرتبة الرابعة المقابلات المهنية بنسبة (٦١.٦%) ، وفي المرتبة الخامسة الصحافة المدرسية بنسبة (٥٤.٥%) ، وفي المرتبة السادسة المسابقات الثقافية بنسبة (٤٨.٥%) ، وفي المرتبة السابعة ورش العمل بنسبة (٤٠.٤%) .

و- النتائج المرتبطة بالمهارات المهنية اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين

أوضحت النتائج المرتبطة بالمهارات المهنية اللازمة لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين أن القدرة على إجراء المقابلات المهنية مع المراهقين في المرتبة الأولى بنسبة (٧٨.٨%) ، وفي المرتبة الثانية القدرة على تكوين العلاقات المهنية مع المراهقين بنسبة (٧٣.٧%) ، وفي المرتبة الثالثة القدرة على إعداد وتنفيذ الندوات بنسبة (٧٢.٧%) ، وفي المرتبة الرابعة القدرة على إدارة المناقشات بنسبة (٧٠.٧%)، وفي المرتبة الخامسة القدرة على إدارة الاجتماعات بنسبة (٦٨.٧%)، وفي المرتبة السادسة القدرة على الاتصال بمؤسسات المجتمع المحلي لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بنسبة(٦٧.٧%)، وفي المرتبة السابعة القدرة على تحديد واستقلال موارد المجتمع المحلي بنسبة(٦٦.٧%)،وفي المرتبة الثامنة القدرة على إقناع المراهقين بأهمية التسامح الاجتماعي للمراهقين بنسبة (٦١.٦%).

ويتضح مما سبق أن المهارات المهنية التي يجب أن تتوافر لدى الأخصائي الاجتماعي لكي يكون قادراً على تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين تتمثل في : المهارة في تكوين العلاقة المهنية ، المهارة في إجراء المقابلات المهنية، المهارة في إعداد وتنفيذ الندوات ، والمناقشات ، المهارة في إدارة الاجتماعات ، المهارة في الاتصال ، مهارة الإقناع ، المهارة في تحديد واستغلال الموارد المجتمعية .

تاسعاً : البرنامج المقترح لتنمية التسامح الاجتماعى لدى المراهقين:

١- الأسس التي يقوم عليها البرنامج المقترح :

أ – نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بالتسامح الاجتماعي ، ومرحلة المراهقة .

ب- نتائج القياس للدراسة الحالية على مقياس التسامح الاجتماعي للمراهقين .

جـ- الأساس النظري للخدمة الاجتماعية وما تتضمنه من نظريات واستراتيجيات وأدوار ومهارات وأدوات مهنية .

د- الإطار النظري للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بالاعتماد على العلاج المعرفي ، ونظرية الأنساق العامة

٢- الغرض من البرنامج المقترح :

الهدف الرئيسي : تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين

ويتحقق ذلك الهدف بتحقيق الأهداف الفرعية التالية :

أ – تنمية قدرة المراهق على قبول واحترام الآخر .

ب- تنمية قدرة المراهق على الحوار والتواصل مع الآخرين .

جـ- تنمية قدرة المراهق على نبذ العنف .

د- تنمية قدرة المراهق على البعد عن التعصب .

٣- أنساق التدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين :

أ – نسق محدث التغيير : والمقصود به الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية
ب– نسق العميل: ويتمثل في المراهقين، فهم يمثلون نسق العميل ونسق الهدف في نفس الوقت.
جـ– نسق الهدف : ويتمثل نسق الهدف فيما يلي :

١– العمل مع المراهق كنسق فردي :

١) تحديد الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهق .
٢) توضيح جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهق .
٣) توضيح أهمية التسامح الاجتماعي وانعكاسه على سلوك المراهق وتفاعلاته مع الآخرين .
٤) مساعدة المراهق على التسامح مع الذات ، الآخر ، المواقف .
٥) توضيح مفهوم وسمات مرحلة المراهقة وتأثيرها على سلوك المراهق وتفاعلاته مع الآخرين
٦) توضيح خصائص ومشكلات مرحلة المراهقة وتأثيرها على علاقات المراهق وتفاعلاته

٢– العمل مع جماعات المراهقين :

١)تنمية الإطار المعرفي الخاص بالتسامح الاجتماعي والمؤشرات المرتبطة به كالقدرة على قبول واحترام الآخر ، الحوار والتواصل مع الآخرين ، نبذ العنف ، البعد عن التعصب .
٢) توضيح أهمية التسامح الاجتماعي بالنسبة للمراهق وتأثيره على ذاته ، وعلى الآخرين ، وعلى المجتمع بصفة عامة .
٣) إجراء مناقشات حول الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، وأوجه القصور فيه ، وكيف يمكن تنمية التسامح الاجتماعي لديهم .
٤)إيجاد جو من الترابط والتفاعل الايجابي بين المراهقين .
٥)إعداد وتنفيذ العديد من الأنشطة لتنمية قدرة المراهقين على الحوار والتواصل مع الآخرين ، قبول واحترام الآخر ، ونبذ العنف ، والبعد عن التعصب .

٣– نسق (الأب ، والأم) :

١) التعرف على أساليب المعاملة الوالدية المتبعة من قبل الوالدين.
٢) توضيح تأثير أساليب المعاملة الوالدية من قبل الأسرة على التسامح الاجتماعي للمراهق .
٣) توضيح تأثير خبرات الطفولة على التسامح الاجتماعي للمراهق .
٤) مساعدة الوالدين على معرفة كيفية التواصل مع المراهق .
٥) توضيح دور الأسرة في تنمية الحوار الايجابي لدى المراهق .
٦) توضيح دور الأسرة في تنمية قبول واحترام الآخر .
٧) توضيح دور الأسرة في نبذ المراهق للعنف والتعصب .
٨) توضيح تأثير نمط العلاقات والتفاعلات الأسرية على التسامح الاجتماعي للمراهق .
٩) توضيح تأثير مرحلة المراهقة على تفاعلات المراهق وعلاقاته .
١٠) تنمية المعارف الوالدين بأساليب المعاملة الوالدية التي يجب إتباعها مع المراهق وتساهم في تنمية التسامح
الاجتماعي لديه .

٤– مجتمع المراهقين :

– تنمية الإطار المعرفي المرتبط بالتسامح الاجتماعي للمراهقين والمؤشرات المرتبطة به .
– مشاركة مجتمع المراهقين في أنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لديهم .

٥- نسق المؤسسة(المدرسة):

- الاهتمام بإعداد وتنفيذ أنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين كالمحاضرات والندوات ، والمناقشات ، وورش العمل .
- خلق جو اجتماعي مناسب للتفاعل الايجابي بين المراهقين يساهم في تنمية القدرة على قبول واحترام الآخر ، والقدرة على الحوار والتواصل مع الآخرين كالمسابقات والرحلات والمناقشات .
- تنمية الحث الديني لدى المراهقين بما يساهم في نبذ العنف ، والبعد عن التعصب لدى المراهقين .

٦- العمل على مستوى المجتمع المحلي :

- التعاون والتواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين كوزارة الأوقاف ، مكتب شباب المستقبل التابع لمديرية الشباب والرياضة ،مركز الإعلام .
- العمل مع موجهين التربية الاجتماعية لتضمين خطة التربية الاجتماعية لأنشطة وبرامج تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .
- توضيح الآثار السلبية المترتبة على ضعف التسامح الاجتماعي للمراهقين لقيادات مؤسسات المجتمع المحلي.
- تنسيق الجهود بين مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين .

٤- خطوات التدخل المهنى :

أ – الارتباط : ويتم فى هذه الخطوة بناء الاتصالات وتكوين العلاقات المهنية مع الأنساق التى يستهدفها برنامج التدخل المهنى سواء على مستوى الوحدات أو الصغرى أو المتوسطة أو الكبرى .

ب- التقدير : حيث يتم تقدير الموقف من خلال جمع البيانات والمعلومات عن التسامح الاجتماعى للمراهقين وعن الأنساق المؤثرة والمتأثره به ، وتحديد العوامل المختلفة التى تؤثر فيه من اجل التخطيط لحلها .

جـ – التخطيط للتدخل والتعاقد : فى ضوء نتائج التقدير يتم تحديد خطة التدخل المهنى ، ويتم تحديد الاستراتيجيات والتكنيكات والأدوات والأدوار المهنية والمهارات التى يمكن استخدامها لتنمية التسامح الاجتماعى للمراهقين ، ثم القيام بالتعاقد مع الأنساق التى يستهدفها برنامج التدخل المهنى بشان المهام والمسئوليات بين الممارس العام وبين انساق التدخل المهنى وذلك فى إطار زمنى معين .

د- التدخل : حيث يتم تنفيذ ما تم اختياره وتحديده من أساليب علاجيه واستراتيجيات وتكنيكات وأدوات وادوار مهنية ومهارات لتنمية التسامح الاجتماعى للمراهقين .

هـ – القييم : حيث يتم تقييم برنامج التدخل من حيث انه قد حقق أهدافه أم لا ، وتحديد الجوانب الايجابية والسلبية الناتجة عن تطبيق برنامج التدخل المهنى .

و- الإنهاء والمتابعة : ويتحقق ذلك عند الانتهاء من تنفيذ برنامج التدخل المهنى وتقييمه ، اما المتابعة فتتضمن متابعة ما إذا كان المراهقين يحتفظون بالتقدم الذى تم تحقيقه من خلال برنامج التدخل المهنى ام انهم فى حاجة الى اعادة تقدير لتدخل مهنى آخر .

٥- الاستراتيجيات التي يعتمد عليها البرنامج المقترح :

أ – إستراتيجية إعادة البناء المعرفي : من خلال تقديم المعارف والمعلومات لمراهقين حول احترام وقبول الآخر ، الحوار والتواصل مع الآخرين، نبذ العنف والتعصب، وإتاحة الفرصة لتناول الآراء والأفكار مع

الآخرين في الموضوعات المرتبطة بالتسامح الاجتماعي، وكذلك تقديم المعارف المرتبطة بمرحلة المراهقة وسماتها وخصائصها ، وتأثيرها على سلوك المراهق.

ب- إستراتيجية تغيير السلوك : من خلال هذه الإستراتيجية مساعدة المراهق على تغيير السلوكيات السلبية للمراهقين المرتبطة بقبول واحترام الآخر ، الحوار والتواصل مع الآخر ، نبذ العنف ، والبعد عن التعصب .

جـ- إستراتيجية التفاعل:وتستخدم تلك الإستراتيجية كوسيلة لإتاحة الفرصة للمراهقين للتفاعل مع بعضهم البعض وتبادل وجهات النظر نحو آرائهم وأفكارهم، وتنمية القدرة على التعبير عن آرائهم وأفكارهم، وكلك تنمية القدرة على احترام وتقبل آراء بعضهم البعض، مما يساعد على تنمية القدرة على الحوار، والتواصل بينهم.

د- إستراتيجية الاتصال : تستخدم هذه الإستراتيجية للاتصال مع المراهقين بهدف تسهيل الاتصال بينهم لزيادة الثقة بينهم ، وكذلك زيادة قدرتهم على التواصل مع الآخرين .

كما تستخدم تلك الإستراتيجية للتواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي التي يمكن أن تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

هـ- إستراتيجية الإقناع والتوضيح : وذلك لتوضيح أوجه القصور في التسامح الاجتماعي لدى المراهق ، كذلك توضيح أساليب التنشئة الاجتماعية والمعاملة الوالدية المؤثرة سلباً على التسامح الاجتماعي لدى المراهقين لنسق الوالدين ، كما يتم إقناعهم بضرورة تعديل أساليب المعاملة الوالدية بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهق ، وكذلك إقناع المراهق بأهمية التسامح الاجتماعي وتأثيره على علاقاته وتفاعلاته مع الآخرين .

و- إستراتيجية التعديل البيئي : تستخدم تلك الإستراتيجية مع نسق الوالدين بما يساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهق ، كذلك إدارة المدرسة لوضع برامج وأنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

٦- التكنيكات التي يعتمد عليها البرنامج

أ - المناقشة الجماعية : من خلال إجراء مناقشات مع المراهقين حول قبول واحترام الآخر ، الحوار والتواصل مع الآخرين ، العنف ، التعصب ، وكيف يمكن تنمية التسامح الاجتماعي لديهم ، كذلك مع نسق الوالدين لتعديل أساليب التنشئة الاجتماعية والمعاملة الوالدية للمراهقين .

ب- النمذجة السلوكية : من خلال تقديم النموذج القدوة ، وهناك نماذج متعددة يمكن عرضها للاقتداء بها كالرسول (صل الله عليه وسلم) أسوة حسنة في التسامح وحسن الخلق، كذلك الصحابة رضوان الله عليهم .

جـ- الإرشاد الديني : من خلال العمل على تقوية الوازع الديني للمراهقين من خلال رأي الدين فيما يتعلق بقبول واحترام الآخر ، آداب الحوار مع الآخرين ، العنف ، التعصب .

د- التدعيم الايجابي:من خلال الثناء ومنح المكافآت حينما يقوم المراهق بسلوك يعكس نمو التسامح الاجتماعي لديه، وكذلك دعم أي مظهر من المظاهر التي تدل على نمو التسامح الاجتماعي لدى المراهق.

هـ- العمل المشترك : من خلال التعاون مع توجيه التربية الاجتماعية ، مكاتب شباب المستقبل التابعة لمديريات الشباب والرياضة ، وكذلك وزارة الأوقاف لإعداد وتنفيذ برامج وأنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

٧- أدوار الممارس العام :

أ – دوره كتربوي : وذلك من خلال قيام الممارس العام بتنمية معارف المراهقين، وتعديل بعض المعارف المرتبطة بقبول واحترام الآخر ، الحوار والتواصل مع الآخرين ، نبذ العنف ، البعد عن التعصب ، كذلك إمدادهم بالمعلومات حول مرحلة النمو التي يمرون بها وخصائصها ومشكلاتها وتأثيرها على سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم ، وتعديل الأفكار والمعتقدات الخاطئة التي تحول دون تنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

ب- دوره كمعالج:من خلال قيامه بتحديد جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين ، ووضع البرامج والأنشطة التي تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي والتغلب على جوانب الضعف في التسامح الاجتماعي لديهم،ومساعدة المراهقين على تفهم مشاعرهم وتعديل سلوكياتهم وتعليمهم كيفية التعامل مع المواقف التي تواجههم.

جـ- دوره كمخطط : وذلك من خلال مجموعة الأنشطة والبرامج التي يقوم بها الممارس العام لتحقيق الأهداف من خلال تحديد الأولويات للمهام والمسئوليات بناء على دراسة الواقع الفعلي للتسامح الاجتماعي للمراهقين وكذلك جوانب الضعف لديهم ، وكذلك تحديد الموارد والإمكانيات المتاحة ، لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين .

د- دوره كموجه للسلوك : حيث يقوم الممارس العام بتوجيه المراهقين في علاقاتهم وتفاعلاتهم ، بما يساهم في تعديل سلوكهم فيما يتعلق بقبول واحترام الآخر ، والحوار والتواصل مع الآخرين ، ونبذ العنف ، والبعد عن التعصب .

هـ- دوره كجامع للبيانات:من خلال قيام الممارس العام بجمع البيانات والمعلومات عن العوامل لمؤثرة في التسامح الاجتماعي لدى المراهقين، وكذلك الأنساق التي سيتم التدخل معها لتنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين ، وكذلك جمع المعلومات عن الموارد والإمكانيات المتاحة بالمدرسة والمجتمع المحلي لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين بما يسهم في تقدير الموقف والتدخل لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين.

٨- الأدوات المستخدمة :

أ – المقابلات بأنواعها . ب- المحاضرات . جـ- الندوات . د – ورش العمل

ه- الرحلات . و- الصحافة المدرسية . ز- المسابقات الثقافية

٩- المهارات المستخدمة :

أ – المهارة في تكوين العلاقات المهنية . ب- المهارة في إدارة الاجتماعات

جـ- المهارة في إعداد وإدارة المقابلات المهنية بأنواعها . د- المهارة في الاتصال .

ه- المهارة في إعداد وتنفيذ الندوات ، والمناقشات وورش العمل. و- مهارة الإقناع .

ز- مهارة في تحديد واستغلال الموارد المجتمعية .

١٠- الفترة الزمنية للبرنامج المقترح :

تتحدد الفترة الزمنية للبرنامج المقترح في جلستين أسبوعياً على مدار ستة أشهر .

وفيما يلي :برنامج العمل التفصيلي للبرنامج المقترح لتنمية التسامح الاجتماعي لدى المراهقين

نوع النشاط	الهدف من النشاط	نسق الهدف	الزمن
اجتماع	توضيح أهداف البرنامج وأنشطته والفترة الزمنية التي سوف يستغرقها	جماعة المراهقين	ساعه ونصف
ندوه	١- التعرف على مفهوم المراهقة وسماتها وخصائصها ٢- التعرف على حاجات مرحلة المراهقة ومشكلاتها . ٣- التعرف على أثر مرحلة المراهقة على سلوك المراهق وتفاعلاته مع	جماعة المراهقين	ساعتين

	الآخرين .		
ندوه	١- التعرف على مفهوم التسامح ومستوياته . ٢- التعرف على أنواع التسامح . ٣- التعرف على مجالات التسامح .	جماعة المراهقين	ساعتين
رحلة داخلية	الترفيه عن المراهقين -إيجاد حو مناسب للتفاعل الايجابي بينهم	جماعة المراهقين	٣ ساعات
ندوه	١- التعرف على مفهوم التسامح الاجتماعي . ٢- التعرف على أهمية التسامح الاجتماعي وأهدافه . ٣- التعرف على تأثير التسامح الاجتماعي على التفاعل الاجتماعي للمراهقين	جماعة المراهقين	ساعتين
محاضرة	- التعرف على مفهوم قبول واحترام الآخرين . - من المسئول عن تنمية قبول واحترام الآخر . - مظاهر احترام وقبول الآخر .	جماعة المراهقين	ساعة ونصف
محاضرة	- التعرف على مفهوم الحوار وأهدافه . - التعرف على آداب الحوار . - التعرف على خطوات الإعداد للحوار الفعال .	جماعة المراهقين	ساعة ونصف
محاضرة	- التعرف على شروط وصفات الحوار الناضج . - التعرف على الفرق بين الحوار والجدال . - صفات المحاور الجيد .	جماعة المراهقين	ساعتين
مناقشة جماعية	- أجراء مناقشة حول مفهوم الحوار وأهدافه وآدابه . - شروط الحوار الناجح – صفات المحاور الجيد	جماعة المراهقين	ساعتين
ورشة عمل	اختيار أحد الموضوعات لورشة العمل (كالتفكير الايجابي للمراهقين)	جماعة المراهقين	ساعتين
محاضرة	- التعرف على مفهوم التواصل وأنواعه . - التعرف على أهمية التواصل مع الآخرين . - التعرف على متطلبات التواصل مع الآخرين .	جماعة المراهقين	ساعتين
أنشطة ثقافية	- التعاون في إعداد وتنفيذ مجلة ثقافية . - إجراء مسابقة ثقافية .	جماعة المراهقين	٦ ساعات
ندوه	- التعرف على مفهوم العنف وأنماطه والآثار المترتبة عليه	جماعة المراهقين	ساعة ونصف
مناقشة جماعية	- التعرف على أنماط العنف بين طلاب المدارس وأسبابه من وجهة نظرهم – واقتراح حلول للتخفيف منه	جماعة المراهقين	ساعتين
ندوه	التعرف على مفهوم التعصب وأشكاله وكيف يتم اكتساب التعصب ومراحل تكوين التعصب	جماعة المراهقين	ساعتين
ندوه	التعرف على العوامل المؤدية للتعصب وصفات الشخص المتعصب، وطرق التخفيف من حدة التعصب لدى المراهقين	جماعة المراهقين	ساعتين
مناقشة جماعية	- إجراء مناقشة حول مفهوم التعصب وأشكاله ، ومظاهره بين المراهقين ، واقتراح حلول للتخفيف من حدته	جماعة المراهقين	ساعتين
اجتماع	اقتراح وضع خطة من جانب وزارة الأوقاف لتنمية التسامح لطلاب المرحلة الثانوية من خلال إعدادهم وتنفيذهم الندوات بالمدارس الثانوية	وكيل وزارة الأوقاف (نسق المجتمع المحلي)	ساعة
اجتماع	مناقشة إمكانية تضمين خطة مكتب شباب المستقبل لأنشطة تساهم فى تنمية التسامح الاجتماعي للمراهقين	وكيل وزارة الشباب	ساعة
نمذجة سلوكية	استعراض سيرة الرسول (صل الله عليه وسلم) في التسامح وكذلك الصحابة	جماعة	٤ساعات

	رضوان الله عليهم	المراهقين	
اجتماع	مناقشة إمكانية تضمين خطة التربية الاجتماعية بالمدارس الثانوية لأنشطة تساهم في تنمية التسامح الاجتماعي لدى الطلاب	وكيل وزارة التربية والتعليم بالدقهلية	ساعة
اجتماع	مناقشة تضمين خطة المركز لندوات حول التسامح الاجتماعي ، ووضع المدارس الثانوية ضمن خطة المركز	مدير مكتب مركز الإعلام بالدقهلية	ساعة
رحلة داخلية	الترفيه عن الطلاب والتمهيد لإنهاء البرنامج	جماعة المراهقين	٣ ساعات
			٤٨ساعه

المراجع

(١) محسن صالح حسن : الذكاء الأخلاقي وعلاقته بالتسامح الاجتماعي لدى طلبة المرحلة المتوسطة ، **مجلة دراسات تربوية** ، العدد الحادي والعشرون ، بغداد ، ٢٠١٣ ، ص١١ .

(٢) أحمد إبراهيم حمزه : خدمات رعاية الشباب الجامعي وتنمية ثقافة التسامح ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العلوم الإنسانية** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية،العدد الثلاثون،الجزء الثالث،القاهرة،٢٠١١ ،ص ١٤٢٧.

(٣) أشرف عبد الوهاب: **التسامح الاجتماعي بين التراث والتغير**،(القاهرة:الهيئة المصرية العامة للكتاب،٢٠٠٦) ص٩، بتصرف.

(٤) على جوده محمد وآخرون: تنمية بعض أبعاد التسامح لدى طلاب المرحلة الثانوية، **مجلة كلية التربية**، جامعة بنها، ، العدد السادس والتسعون، المجلد الثاني، ٢٠١٣ ،ص ٣٤٥.

(٥) هاله منصور : **الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته** ، (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٤) ص ١٠٢ .

(٦) منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة : وثيقة إعلان اليونسكو حول التسامح ، **المؤتمر العام لليونسكو** ، دورته الثامن والعشرين ، باريس ، ١٩٩٥ .

(٧) المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، **ندوة عن المرأة وتحدي التطرف والإرهاب**، ٢٨سبتمبر ٢٠١٠، القاهرة . نقلاً عن : صفاء خضير خضير : استخدام البرنامج في طريقة خدمة الجماعة وتنمية مهارات التسامح الاجتماعي لدى الشباب الجامعي ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثلاثون ، الجزء الثاني ، القاهرة ، ٢٠١١ ، ص ٥٥٥ .

(٨) ناديه فاضل عباس : ثقافة التسامح ودورها في بناء المجتمع العراقي ، مراكز الدراسات الدولية بتاريخ ٢٠١٣/٣/١٤ www.cis.uobaghdad.edu.iq

(٩) زينب محمود شقير : التسامح كمنبئ للأمن النفسي لدى المتزوجين وغير المتزوجين من خلال الدراسات العليا ، **مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس** ، العدد الرابع والعشرون ،المجلد الثاني ،القاهرة، ٢٠١٢ ،ص ٣٥٤.

(١٠) ناديه جمال الدين : التسامح والتعليم والأمن البشري ، **مجلة التربية والتعليم** ، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية ، العدد الثالث ، القاهرة ، ١٩٩٨ ، ص ٢٣ .

(١١) محسن صالح حسن : **مرجع سبق ذكره** ، ص ص ١١ – ١٢ .

(١٢) محمد صالح السبقلي : مدى تضمن محتوى كتب التربية الإسلامية للمرحلة الثانوية لقيمة التسامح وتصور مقترح لإثرائها ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الإسلامية ، كلية التربية ، غزه ، ٢٠١٢ ، ص ٢٥ .

(١٣) أبو بكر مرسى محمد: **أزمة الهوية في المراهقة وبالحاجة للإرشاد النفس**،(القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٢) ص ١٣.

(١٤) ممدوحه سلامه:**الإرشاد النفسي منظور إنمائي** ، (القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية،١٩٨٥) ص ١٣٣.

(١٥) ماجده محمود : **محاضرات في علم نفس النمو** ، (القاهرة ، بدون دار نشر ، ٢٠٠١) ص١٤١ .

(١٦) فؤاد البهي : **الأسس النفسية للنمو من الطفولة إلى الشيخوخة** ،(القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٨) ص ٢٥٧ .

(١٧) حامد عبد السلام زهران: **علم نفس نمو الطفولة والمراهقة** ، (القاهرة، دار عالم الكتب: ١٩٩٥) ص ٣٢٣.

(١٨) عادل محمود مصطفى : متطلبات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في إطار العولمة ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثالث عشر ، المجلد الثاني ، القاهرة ، ٢٠٠٢ ، ص ٩٥٢ ، بتصرف .

(١٩) أحمد فوزي الصادي وآخرون : **تجارب محلية في العمل مع الجماعات** ، (القاهرة : مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان ، ١٩٨٩) ص ١٠٦ .

(٢٠) ماهر أبو المعاطي علي : ورقة عمل حول مداخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع المشكلات والظواهر الاجتماعية ، **المؤتمر العلمي الثالث عشر** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، المجلد الأول ، القاهرة ، ٢٠٠٠ ، ص١٧ .

(٢١) ماهر أبو المعاطي علي : **مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية** ، (القاهرة : مكتبة النهضة المصرية ، ٢٠٠٢ ص ٣٥٨ .

(22) Joanna Maselko : Forgiveness Is Associated with psychological health, social survery Harvard school of public health**, journal article**, 2003 .

(23)Earanest Stephens : An examination of the effectiveness on a program on cultural to lerance and diversity for teacher education candidates**, D.A.I.A**., 2003 .

(24) Lu Skin Frederic : Stanford for giveness projects- Research applications**, journal articale**, learning to forgive, Stanford university, 2004 .

(25) Tangney June : Forgiving the self : conceptual Issues and empirical finding, **journal article** department of psychology and nerveous, science university, 2005 .

(٢٦) صفاء خضير خضير : استخدام البرنامج في طريقة خدمة الجماعة وتنمية مهارات التسامح الاجتماعي لدى الشباب الجامعي،**مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثلاثون، المجلد الثاني ،٢٠١١.

(٢٧) محمد كامل الشرقاوي : التعليم التعاوني في خدمة الجماعة وعلاقته بتنمية الاتجاه نحو التسامح لدى الشباب، **المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون** ، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، المجلد، القاهرة، ٢٠١١.

(٢٨) أحمد إبراهيم حمزه : خدمات رعاية الشباب الجامعي وتنمية ثقافة التسامح ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثلاثون ، الجزء الثالث،القاهرة ، ٢٠١١.

(٢٩) نيفين محمد صالح : فاعلية برنامج الدعم النفسي الاجتماعي المبنى على المدارس الأساسية في تنمية بنائية اللعب والثقة بالنفس والتسامح ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الإسلامية ، كلية التربية ، غزه ، ٢٠١٣ .

(٣٠) مجدي فادي أبو العلا : ممارسة برنامج التدخل المهني لطريقة خدمة الجامعية وتنمية قيم ثقافة التسامح لدى جماعة البرلمان الشبابي ، **المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرون** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ٢٠١٣ .

(٣١) بدر فلاح الحربي : التسامح وعلاقته بالهناء الذاتي لدى مراجعي المراكز الصحية التابعة لمنطقة حائل ، **رسالة ماجستير غير منشوره** ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، أم القرى ، ٢٠١٤

(32) Helen Miles et al: Retpective and prospective congnitions in Adolescents:Anxiety depression and positive & negative affect**, journal article of Adolescence**, vol., (27), 2004.

(٣٣) Balland Vazsonyi & Pickering L.E. : Growing up in dangerous developmental milieu : the effects of parenting processes on adjustment in inner-city for adolescents, journal article**, journal of community psychology**, no., (34), vol., (1), 2006 .

(٣٤) عصام عبد الرازق فتح الباب : تصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الجاماعت للحد من مخاطر إدمان المراهقين للانترنت ، **المؤتمر العلمي الدولي العشرون** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، المجلد الثالث ، القاهرة ، ٢٠٠٧ .

(٣٥) أحمد حمدي شوره : دراسة مقارنة للمشكلات المترتبة على عدم التربية الجنسية السليمة للمراهقين والمراهقات مع تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهتها ، **المؤتمر العلمي السنوي التاسع عشر** ، جامعة الفيوم ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الجزء الثاني ، الفيوم ، ٢٠٠٨.

(٣٦) خالد محمد السيد : استخدام برنامج إرشادي بطريقة خدمة الجماعة في تحسين مستوى السلوك الاجتماعي لدى المراهقين الذكور ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية،العدد الرابع والعشرون ، الجزء الثاني ، القاهرة ، ٢٠٠٨ .

(37) Dana Rofy et al : cognitive- Behavioral theropy for physical and emotional disturban ces in adolescents, **journal article**, journal of pediatric psychology, vol., (10), 2008 .

(٣٨) هدى إبراهيم عبد الستار : المهارات الاجتماعية وعلاقتها بأعراض الوحدة النفسية لدى المراهقين ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة حلوان ، كلية الآداب ، القاهرة ، ٢٠١٠ .

(٣٩) نانسي محمد علي: أساليب المعاملة الوالدية كما يدركه الأبناء وعلاقتها بالنمو الانفعالي والاجتماعي في مرحلة المراهقة، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة بنها ، كلية الآداب، ٢٠١١ .

(٤٠)Martin Smith : adolescence and AAC : Intervention challenges and possible solutions, **journal article**, communication disorders quarterly, no., (2), vol., (36), 2015 .

(٤١)Karsten K.W et al : creativity development in adolescence**, journal article**, new directions for child and adolescent development, n., (151), 2016 .

(٤٢) نجاة غنيمي الديداموني : إدارة الوقت والجهد وعلاقته بتحمل المسئولية لدى المراهقين ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة المنوفية ، كلية التربية النوعية ، ٢٠١٦ .

(٤٣) أشرف عبد الوهاب : **مرجع سبق ذكره** .

(٤٤) صفاء خضير خضير : **مرجع سبق ذكره .**

(٤٥) جمهورية مصر العربية ، **الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء** ، إحصاء السكان ، ٢٠١٥ .

(٤٦) مدحت أبو النصر: **فن ممارسة الخدمة الاجتماعية**، (القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩) ص ١٠٣.

(٤٧) David S. Berzotes **: advanced generalist social work practice**, (London : Sage population, Inc., 2000) p. 5 .

(٤٨) جمال شحاته حبيب : **الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية** ، (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٩) ص٢٤ .

(٤٩) ماهر أبو المعاطي علي : **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أسس نظرية – نماذج تطبيقية** ، (القاهرة : مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٣) ص٣٦ .

(٥٠) Philip R. Popple & Leslie Leighninger **: social work, social welfare and American society** (Boston : Allyn and Bacon, 2002) p. 118 .

(٥١) محمد بن مكرم بن منظور : **لسان العرب** ، (بيروت ، دار صادر ، ٢٠٠٣) ص٢٠٨٨ .

(٥٢) إعلان المبادئ العالمية للتسامح،**المؤتمر العام لليونسكو في دورته الثامنة والعشرون**،باريس، ١٩٩٥.

(٥٣) زينب محمود شقير : جودة الحياة واضطرابات النوم لدى الشباب ، **المؤتمر الإقليمي الثاني لعلم النفس** ، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية ، القاهرة ، ٢٠١٠ ، ص٣٥٣ .

(٥٤) لمياء جاسم محمد : التسامح الاجتماعي لدى طلبة الجامعة وعلاقته بأساليب تنشئتهم الاجتماعية ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة بغداد ، كلية الآداب ، بغداد ، ١٩٩٩ ، ص١٥ .

(٥٥) جون دكت : **علم النفس الاجتماعي والتعصب** ، ترجمة عبد الحميد صفوت ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ٢٠٠٠ ، ٢٨٨ .

(٥٦) محسن صالح حسن : الذكاء الأخلاقي وعلاقته بالتسامح الاجتماعي لدى طلبة المرحلة المتوسطة ، **مجلة دراسات تربوية** ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، العدد الحادي والعشرون ، المجلد السادس ، بغداد ، ٢٠١٣ ،ص١٦ .

(٥٧) جاسم محمد عيدي : دراسة مقارنة في التسامح الاجتماعي على وفق مستويات الذكاء الثقافي لدى طلبة الجامعة،**رسالة ماجستير غير منشورة**،جامعة بغداد، كلية الآداب، بغداد، ٢٠١٠، ص٨.

(٥٨) زهيره فارس القاضي : **تقبل الآخر** ، المركز الفلسطيني للإرشاد ، ٢٠١٥ .

www.pcc-jer.org/new/artical.php?d=214

(٥٩) **معجم المعاني الجامع** – معجم عربي – عربي – معنى احترام .

(٦٠) دعاء سعيد أحمد : بعض المهارات الاجتماعية للأطفال وعلاقتها بقبول أقرانهم وبعض المتغيرات الديموجرافية ، **مجلة الطفولة العربية** ، الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية ، العدد الستون ، الكويت ، ٢٠١٤ ، ص٧١ .

(٦١) الموسوعة الحرة ، ويبكيديا .https://ar.m.wikipedia.org

(٦٢) ابن منظور : **لسان العرب** ، (بيروت : دار إحياء التراث العربي ، بدون سن نشر) ص٣٨٤

(٦٣) عزه عبد الجليل عبد العزيز : استخدام برنامج إرشادي في طريقة خدمة الجماعة وتنمية مهارات الحوار لدى الأمهات ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الرابع والثلاثون ، الجزء الثاني ، ٢٠١٣ ، ص١٦٧ .

(٦٤) معن محمود عثمان : الحوار في القرآن الكريم ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية أصول الدين ، نابلس ، ٢٠٠٥ ، ص٣ .

(٦٥) ذياب موسى البداينه : قيم التسامح في مناهج التعليم الجامعي ، **المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب** ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، العدد الثالث والخمسون ، المجلد السابع والعشرون ، جـ٥ ، ٢٠١٠ ، ص١٩٣ .

(٦٦) عزه عبد الجليل عبد العزيز : **مرجع سبق كره** ، ص١٦٧ .

(٦٧) السيد علي خضر : الحوار في السيرة النبوية ، رابطة العامل الإسلامي ، **المركز العالمي للتعريف بالرسول وتصرفه** ، بدون بلد ، ٢٠٠٩ ، ص ص ٥١ : ٥٨ بتصرف .

(٦٨) إبراهيم محمود بدر : فعالية برنامج إرشادي في تحقيق التواصل بين الأم وطفلها التوحدي وزيادة سلوكه التكيفي ، **مجلة دراسات في علم النفس** ، العدد الثاني ، المجلد السابع ، القاهرة ، ٢٠٠٨ ، ص ٥٤٣ .

(٦٩) إسماعيل سعد : **الاتصال والرأي العام** ، (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٨) ص٨ .

(٧٠) علا كمال أبو حسب الله : فاعلية برنامج تدريبي في تنمية مهارات التواصل لأمهات الأطفال المصابين بالتوحد ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الإسلامية ، كلية التربية ، غزه ، ٢٠١٥ ، ص ٤١ .

(٧١) إسماعيل سعد : **مرجع سبق كره** ، ص٩ .

(٧٢) هاله عبد العزيز محمد : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والحد من ظاهرة العنف لدى طالبات المرحلة الثانوية الفنية التجارية،**رسالة دكتوراه غير منشوره**، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ص ٤٧.

(٧٣) أحمد زايد : قراءة في أدبيات العنف – رؤية سوسيولوجية ، **المؤتمر السنوي الرابع** ، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية ، القاهرة ، ٢٠٠٢ ، ص ٥٧ .

(٧٤) أحمد ذكي بدوي : **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية** ، (بيروت : مكتبة لبنان ، ١٩٨٦) ص ١١٢ .

(٧٥) أحمد شفيق السكري: **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية** (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٠) ص ٨٥٥.

(٧٦) أحمد مجدي حجازى ، شاديه علي قناوي : المخدرات وواقع العالم الثالث – دراسة حالة لأحد المجتمعات العربية ، **مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية** ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، العدد الأول ، المجلد الأول ، القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص ١٥ .

(٧٧) WHO : 1.6 million die in violence annually .

(٧٨) منظمة الصحة العالمية ، التقرير العالمي حول العنف والصحة ، **المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق المتوسط** ، القاهرة ، ٢٠٠٢ ، ص ٦ .

(٧٩) حامد عبد السلام زهران : **علم النفس الاجتماعي** ، (القاهرة : دار الكتب ، ١٩٨٤) ص١٨٩ .

(٨٠) محمد بن مكرم ابن منظور : **لسان العرب** ، (القاهرة : دار المعارف ، ٢٠٠٣) ص٧٠٧ .

(٨١) عماد خليل محمد : خبرات الطفولة وعلاقتها بالتسامح مقابل التعصب لدى طلبة المرحلة الثانوية العامة بمحافظات قطاع غزه ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة الأزهر ، كلية التربية ، ٢٠١٤ ، غزه ، ص ١٠ .

(٨٢) خليل عبد الرحمن : **علم النفس الاجتماعي** ، (القاهرة : دار الفكر العربي ، ٢٠١٠) ص٢١١ .

(٨٣) حامد عبد السلام زهران:**علم النفس الاجتماعي**، (القاهرة،عالم الكتب للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣) ص ٧٦.

(٨٤) محمود الزيادي : **أسس علم النفس العام** ، (القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٠) ص ٢٣٨ .

(٨٥) عماد خليل محمد : **مرجع سبق ذكره** ، ص ٤٣ .

(٨٦) عادل عز الدين الأشول : **علم النفس الاجتماعي مع الإشارة إلى مساهمات علماء الإسلام** ، (القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٧) ص ١٣٧ .

(٨٧) محمد أبو العلا : **علم النفس الاجتماعي** ، (القاهرة : بدون دار نشر ، ١٩٩٣) ص٣٩.

(٨٨) عماد خليل محمد : **مرجع سبق ذكره** ، ص ٤٤ .

(٨٩) عفاف محمود أبو غالي: العلاقة بين الاتجاهات التعصبية وأساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة الأزهر، كلية التربية،غزه ، ١٩٩٩،ص ٥٥.

(٩٠) حامد عبد السلام زهران :**علم نفس النمو: الطفولة والمراهقة**، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، ١٩٩٠)ص ٢٣٢ .

(٩١) علاء الدين كفافي : الصحة النفسية ، (القاهرة : هجر للطباعة والتوزيع ، ١٩٩٧) ص٣٢.

(٩٢) Robert L., Barker **: the social work dictionary**, (Washington : DC., N.A.S.W. press, 1999) p:9.

(٩٣) عبد المجيد سيد منصور ، زكريا الشربيني : **الشباب بين صراع الأجيال المعاصر والهدي الإسلامي** ، (القاهرة : دار الفكر العربي ، ٢٠٠٥) ص ١٠٢ .

(٩٤) أحمد شحاته ، راوية هلال : **حاجات المراهقين الثقافية والإعلامي**،(الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب، ٢٠٠٧) ص ٣٤.

(٩٥) عبد العزيز فهمى النوحى : الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية – عملية حل المشكلة ضمن اطار نسقى ايكولوجى ، (القاهرة : بدون دار نشر ، ٢٠٠٢) ص ٤٢ .

(٩٦) ماهر ابوالمعاطى على : **الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية ، اسسن ظرية – نماذج تطبيقيه** ، مرجع سبق ذكره، ص ٣٥٦ .

(٩٧) **المرجع السابق** ، ص ٤٠٣ .

(٩٨) **المرجع السابق** ، ص ٤١٣ .

(٩٩) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ،(القاهرة ، مكتبة وهبه ، ط١١ ، ١٩٩٠) ص ١٩٨.

(١٠٠) محمد صبري فؤاد : **التفكير العلمي والتفكير النقدي في بحوث الخدمة الاجتماعية** ، (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٣) ص ٢٣ .

(١٠١) ماهر أبو المعاطي علي : **تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية** ، (القاهرة : مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٤) ص ١٨٥ .

(١٠٢) عادل محمود مصطفى : برنامج إرشادي باستخدام خدمة الجماعة لمواجهة سلوك العنف المدرسي ، **المؤتمر العلمي الثاني عشر**، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة، ١٩٩٩ .

(١٠٣) مريم إبراهيم حنا : العوامل المؤثرة على ظاهرة سلوك العنف عند الطلاب ودور الخدمة الاجتماعية في مواجهتها ، **المؤتمر العلمي الحادي عشر** ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ١٩٩٨ .

(١٠٤) معتز سيد عبد الله : **الاتجاهات التعصبية** ، (القاهرة : دار غريب ، ٢٠٠١) ، ص٥ .