

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

«مع الافراد والاسر»

تأليف

منى البحر وهشام عبدالمجيد وحسن سليمان

مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع

هذا الجزئية من هذا الكتاب

تمهيد: - "قراءة فقط" التمهيد

مرت الخدمة الاجتماعية بظروف واطوار مختلفة استطاعت من خلالها اكتساب الخبرات والمهارات والقدرة على مساعده المجتمع في مواجهة مشكلاته والسعي نحو التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

وتعتبر المهارات من اهم العناصر الرئيسية لممارسة الخدمة الاجتماعية والتي تتمثل في ترجمه كل من المعارف والقيم المهنية الى أفعال وإجراءات توجه نحو اشباع حاجات الناس وحل المشاكل.

تعريف عملية المساعدة في الخدمة الاجتماعية: وهي القاعدة الأساسية لبناء علاقة مهنية وفعالة تقوم على المشاركة بين الاخصائي الاجتماعي والعميل.

" التعريف يفهم بالمعنى "

والتعاون الهادف والموجه للموقف الاشكالي الذي يواجه العميل نفس.

سنتناول في هذا الجزئية المهارات "Skills" مفهومها وانواعها وتطبيقات على المستوى الفرد وادور الاخصائي الاجتماعي وتكاملها.
«التعريف يحفظ بالمعنى»

تعريف المهارة: Skill:

تعريف المهارات: تنظيم مركب من السلوك (المادي واللفظي) (ويكتسبها الاخصائي الاجتماعي من خلال التعليم والتدريب وتوجيهه نحو هدف معين او التمرکز في نشاط معين)

«التعريف يحفظ نصاً وليس بالمعنى»

ص 114

تعريف المهارات: هي خبرة فنية تتمثل في القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية، والاستعداد لإنجاز المهام المهنية بأكفانه المطلوبة.

«التعريف يحفظ نصاً وليس بالمعنى»

ص 115

أنواع المهارات المهنية صفحة 116 من نفس الكتاب السابق ذكره "مهم"

أظهرت الدراسات الحديثة ان المهارات المهنية تعتمد بشكل أساسي على التفاعل الاجتماعي. وضع شولمان مهارات الممارسة المرتبطة بمراحل المختلفة لعملية المساعدة.

المهارات	المرحلة
التناغم – والتوافق- التعاقد -التفصيل	الأولية (التجهيزية)
التعاطف - تقدير الاخصائي مشاعر العميل	البداية
استكشاف الموضوعات المحرمة – توضيح ضرورة العمل -تحديد المعوقات وعمليات الارتباط مشاركة المعلومات	المتوسطة
الانهاء والتحويل	الانتهاء والتحويل

- وتعرف مهارة "التناغم" بتطبيق الاخصائي الاجتماعي مهارة التناغم عن طريق الانصات للعميل وتفهم احساسه وافكاره ويدرك صراعه للمشكلة وعرضه للأحداث. اما مهارة "التعاقد" بهذه المهارة لمشاركة العميل لتحديد النقاط العمل.

- التفاهم والعمل المشترك يساعدان على خلق اجنده مشتركة بين العميل والايخصائي وبهذا يسمى التعاقد السلوكي لأنه يقوم بتحديد الأنشطة المتوقعة من العميل والايخصائي خلال عملية المساعدة مثل (احمد سيحضر المقابلات كلها ويشارك في المناقشة بإيجابية) اما الاخصائي في بداية كل مقابلة يستمع لكل اهتمامات العميل وسيلخص نهاية كل مقابلة اهم النقاط التي تم مناقشتها داخل المقابلة.

- اما المهارات التفصيل (تتعلق) بعملية تشجيع العميل على مناقشة وعرض والتعليق عليها وعلى تطورها،

- وهناك مهارات أخرى تساعد العميل على الاستمرار في عملية التعبير الحر عن مشاعره وافكاره مثل (مهارة التحكم الذاتي للأخصائي في النزعة والاندفاع نحو تقديم المساعدة) او إعطاء نصح لحل مشكله.

مهارة الانتقال من العموميات الى الخصوصيات مع العميل يستخدمها الاخصائي لتركيز على التفاصيل الدقيقة من العميل على مشكلته. مهارة التفصيل تتضمن الاستماع الواعي والاسئلة والصمت.

ويتميز تقسيم شولمان للمهارات المهنية: -

ربط المهارات بمراحل العمل المختلفة.

التسلسل المنطقي للمهارات وتعمقها مع نمو عملية المساعدة وتطورها.

انها تعتمد على إعطاء العميل المساحة الأكبر من برنامج العمل ودور الاخصائي فقط مشارك وموجه للعميل.

إضافة أنواع جديدة من المهارات التي كانت تعرض من قبل في صورته خطوات وتصورات مثل مهارات استكشاف الموضوعات المحرمة وتوضيح الضرورة العمل وتعيين العقبات وتحديد علمية الارتباط.

"مهم جداً و جداً بكل تفاصيلها والشرح"

«تقسيم المهارات حسب وظائفها»

1- **المهارات الأساسية:** التي تهدف على التعرف على المشكلة وابعادها وجوانبها عن طريق بناء علاقة مهنية فعالة مع العميل.

2- **المهارات المتقدمة:** تعرف بمهارات التأثير.. وهي تستخدم للمساعدة على تغيير الموقف وتعديل الظروف وسواء بتنمية القدرات للعميل او تطوير خبرته وتزويده بالمهارات لازمه جديده للتفكير والتحليل.

المهارات الاساسية:

يستخدم الاخصائي الاجتماعي مجموعه من المهارات الأساسية مع جميع العملاء بهدف اكتساب الثقة وازاله مخاوف العميل وإعطائه شعور الأمان وبناء الارتباط الشعوري المهني بينه وبين العميل.

وعن طريق استخدام هذا المهارات يتعرف على جوانب المشكلة وابعادها وجميع الحقائق المرتبطة مثل.....

(1) مهارة التواصل والاستجابة والاستماع:

يتطلب لقاء الاخصائي بالعميل للمرة الأولى وجود بيئة مهنية مهياة للتفاعل الإيجابي وفي اطار ذلك فان على الاخصائي ان يدخل العميل في حوار او تفاعل استكشافي او توضيحي حتى يساعده على ان يكشف هو طبيعة المشكلة وكل ما يتعلق بها ويستخدم الاخصائي حاسة السمع لكي يستمع وينصت للعميل ويرصد المشكلة القائمة ويلاحظ الاخصائي الاتصال الغير لفظي للعميل وانفعالاته الجسدية والاشارات الداخلية له ولغة الجسد لهذا العميل وتشجيع العميل وتأييد مشاركة مشاعره وافكاره تجاه المشكلة ومهاره الإيحاء للعميل بانه يستطيع مشاركة وعرض كل مشاعره وانفعالاته وافكاره اهم المهارات الافتتاحية .

فهناك مهارات الاستجابة اللفظية والغير لفظية من الاخصائي التي تعطي العميل انطباع انه ينصت له ويستمع . ص 120

فمثلا مهارات الاستجابة تشير الى توثيق الاخصائي لما يعرضه العميل حتى يشعر بان الاخصائي منصت له ومتفهم لما يحدث معه فيستخدم الاخصائي بعض العبارات التي تنقل العميل شعور واحساسى الذاتية للأخصائي بوصف شريكا في عملية المساعدة منها بعض العبارات في الأمثلة القادمة.

(أ)مثال على المهارات الاساسية: -

يستخدم الاخصائي الاجتماعي مجموعه من المهارات الأساسية **مثل** مهاره الاستجابة في المثال القادم

ربما يتحدث الاخصائي مع والد المراهق الذي اخذ سيارته وصدم بها سيارة أخرى مما تسبب بتعرضه لإصابات بالغه فيقول الاخصائي: (انا اعرف مدى احساسك بالخوف على ابنك وعلى حالته الصحية وكذلك انا اعرف شعورك وشعور الخوف على مستقبله ومصيره وما سوف يتعرض له نتيجة هذا الحادث)

(ب) مثال أخرى على المهارات الأساسية: -

يستخدم الاخصائي الاجتماعي مجموعه من المهارات الأساسية مثل مهاره الاستجابة في المثال القادم
تشعل العميلة بالصدمة بعد طلاقها فيقول الاخصائي: (اعتقد أنك تشعرين بالحيرة نتيجة ما حدث وعدم تصديقك لما قام به زوجك السابق ولذاً لك فانا اتفهم شعورك وخوفك على مستقبل ابنائك ومستوليتك في القيام بتربيتهم وحدك).

هناك السلوك التدعيمي غير لفظي

حيث يستخدمه الاخصائي الاجتماعي بعض التعبيرات الجسدية مثل:

- 1- هز الرأس.
- 2- الميل للأمام في مواجهة العميل.
- 3- الاتصال البصري- الابتسامة.

هناك السلوك اللفظي

حيث يستخدمه الاخصائي الاجتماعي اصدار بعض الأصوات لتأكيد خصوصية كلام العميل
مثل:

" هه.... أه..... أأمم"

لكي تساعد العميل على الاستمرارية في عرض روايته والتحدث بمزيد من التفصيل عن مشاعره وأحاسيسه...

(2) الاسئلة:

- للتعرف على الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموقف الإشكالي للعميل مساعده العميل على الاستطراد وعرض جوانب خفية للمشكلة وتفهم مشاعره وافكاره واتجاهاته نحو المشكلة.

الأسئلة تستخدم فقط لجمع المعلومات وتفهم ظروف العميل ولا تستخدم الأسئلة في الممارسة العامة كأسلوب استجواب والتحقيق. ص 123

-تساعد على بدء المقابلة يستخدم الاخصائي مهاره الأسئلة هنا كأسلوب استهلالي لبداية مقابلة مع العميل.

مثل:

لماذا جاءت اليوم؟

كيف يمكن ان اساعدك؟

& قد تربك العميل فيمكن التعويض عنها على حسب ثقافة بلادنا مثلاً
أشكرك لحضورك اليوم لمكتبي وأود اعرف منك عن الموضوع الذي تريد التحدث عنه
معي؟

- تساعدني الأسئلة على التعرف على تفاصيل الموقف وتوضيحه.

مثل:

هل يمكنك التحدث عن هذا الموضوع بشي من التفصيل؟

- تساعدني الأسئلة على التعرف على المعلومات والاحداث بشي من الدقة والتحديد.

مثل:

هل يمكنك تذكر الخلاف الأخير الذي كان بينك وبين زوجتك؟

- تساعدني الأسئلة على التعرف على المعلومات الأساسية ترتبط بعملية التقدير.

مثل:

منذ متى وانت تشعر بهذا الشعور؟

- تساعدني الأسئلة العميل على التفكير في ابعاد أخرى للمشكلة.

مثل:

هل تعتقد ان هناك أسلوب اخر يمكنك استخدامه للتفاهم مع والدك؟

تستخدم الأسئلة بشكل متغير لضبط إيقاع المقابلة فعندما يكون لدى العميل احكام جاهزة ومسبقة للموقف يمكننا ان نستخدم سؤال مفتوح لنجعله يفكر في آرائه واحكامه.

مثل:

ما هو شعورك في أهمية العلاقات الاسرية في حياتك؟

فعندما يكون العميل متحفظ ومتردد في عرض إراءة فيمكن استخدام الأسئلة المغلقة لتشجيعه على الكلام.

مثل:

- من هو الشخص الذي تراه قريب منك ومتفهم لظروفك؟

- كم عمرك عندما تركت البيت لتعيش بمفردك؟

تقوم مهارة الأسئلة بأغراض متعدد مثل الاستكشاف.

مثل: هل يمكن ان تحدثني بالتفصيل عن علاقتك بزملائك في العمل؟

اما بغرض التفهم:

ماذا يعني هذا الخلاف بالنسبة لك؟

واما بغرض الفعل:

ماذا فعلت عندما واجهت هذا الموقف؟

***** أنواع أساسية للأسئلة *****

(1) أسئلة ذات ابعاد ادراكية /ومعرفية.

فتتناول خبرات العميل واره (ماهي أفكارك تجاه الاعداد للمستقبل؟)

(2) أسئلة ذات ابعاد شعورية /وانفعالية.

فتتناول وتلمس احساس العميل وارتباطها بحدث معين (ماهي شعورك تجاه رسوبك في الامتحان؟)

(3) أسئلة تجريبية .

تركز على تفاصيل الاحداث وتطورها (هل يمكنك شرح لي ما حدث؟)

سـ / ماهي الأخطاء الشائعة في صياغة ومضمون الأسئلة؟؟ "مهم"

المصطلح	المعنى التوضيحي
الأسئلة المتدفقة (المتتالية)	ي طرح على العميل عدد كبير لا يمنح العميل الفرصة في التفكير فستستخدم أساليب دفاعية ضد حصار أسئلة الاخصائي المتتالية
الأسئلة التي تسبقها (عبارة مطولة)	مثل انت تعرف نظام العمل يتطلب التزام بالتعليمات والقيود حتى يسير العمل نحو انتاجيه كبيرة هل يمكن لك توضيح لي كيف يؤثر غيابك على العمل والإنتاج.. (سؤال طويل يصعب على العميل الإجابة)
الأسئلة الإيحائية	هو السؤال الذي يوحي للعميل باختيار إجابة معينة وتمنعه من حرية ابداء رائية
السؤال لماذا؟	سؤال لماذا هو نوع من التحدي للعميل من خال المطالبة بتفسير "سلوكه أفكاره". فيجد العميل صعوبة في الوصول الى إجابة مقنعه/مثل لماذا تصر على اباع ابنائك لنصائحك باستمرار؟؟ قد يسبب في توتر العميل وعدم الشعور بالأمان مما ياثّر سلباً على نمو العلاقة المهنية معه.
الأسئلة المركب	تحتوي على مقطعين او أكثر وتكون المقطعين غير متجانسين او في غير الموضوع مما يشتت انتباه العميل ويصعب عليه الوصول الى اجابه دقيقة وسريعة مثل هل ترغب في المشاركة في البرنامج النشاط المقام او انك تحب ان تنضم الى فريق الكره في مؤسسة أخرى؟

(3) مهاره الصمت:

هناك ضرورة لتفهم أهمية لحظات الصمت في اثناء المقابلة، حيث ان كثيرا من الممارسين الجدد يشعرون بالقلق عندما يصمت العميل ويسكت ع الكلام في أثناء المقابلة. ولكن لحظات الصمت التي قد تستمر من ثمانية الى عشرين ثانية تعطي للعميل الفرصة لانتقاط أنفاسه والتفكير في النقطة التالية والتي سوف يعرضها فه بحاجة الى لحظه الصمت للتعامل مع المشاعر الحرجة والتي قد تم استدعاؤها وتذكرها اثناء المقابلة وتعطي أيضا فرصه للأخصائي لتفكير في السؤال التالي للعميل. ص127

(4) مهاره الارتداد التعبيري:

يقوم الاخصائي الاجتماعي في اثناء المقابلة باستخدام هذه المهارة على شكل (ترديد مقطع من الجملة التي قالها العميل وتعتبر ذات أهمية ودلالة لموقف معين او شعور معين وهناك نوعان للارتداد التعبيري ارتداد المشاعر – وارتداد الأفكار

فالعميل يقول (عندما قالت لي زوجتي انها لا تفهمني وتشعر بانها تعيش مع شخص غريب عليها احسست بالدهشة والاستغراب من كلامها) فيرد عليها الاخصائي احسست بدهشة!!
وهو مفيد هذا الارتداد التعبيري. فيشعر بانصات الاخصائي له وتتبع حديثه ويعطيه فرصه لاستطراد في حديثه.

(5) مهاره إعادة الصياغة:

يقوم الاخصائي بأعاده ما قاله العميل بكلمات ومعان أخرى وتفيد صياغته عبارات العميل على شكل كلمات مختلفة في سماع العميل لعباراته والتأكد من ان ما قاله قد سمع من الاخصائي(فأما ان يؤكد لها العميل بالصياغة الجديدة او ان ينفىها بلغته جديده مختلفة عن السابق) من هنا نرى ان الاخصائي قد ساعد العميل على روائية أفكاره بدقه وموضوعيه وتعرف عليها.

مثل: المراهق في وصف والده (انا اعرف ان والدي ينقذني لأنه يكرهني ويريد ان يتخلص مني) فيقوم الاخصائي بالرد عليه بأعاده صياغة العبارة (يبدو انك تعتقد ان والدك لا يحبك ولا يرغب في الاستمرار بالعيش معه اليس كذلك) وبذلك سيدرك العميل هنا انه قد بالغ في وصف شعور وسلوك ابيه نحوه باستخدام عبارته "التخلص مني".

(6) مهاره التركيز:

ترجع أهمية تعامل الاخصائي الاجتماعي مع الاحداث والمواقف والانفعالات الكثيرة والمتشابكة ومن الممكن ان تساعده هذا المهارة في:

- # تركيز الاخصائي على الجوانب الرئيسة في الاحداث الخاصة بالمشكلة.
- #تتبع الاخصائي لمشاعر العميل وافكاره واتجاهاته نحو المشكلة.
- #يقوم بتتبع أفكاره ومشاعره الذاتية نحو العميل والحالة المعروضة.
- #يقوم الاخصائي بتتبع الخطوات العملية التي ستطبق من (نماذج لتدخل من نوعيه خدمات ستقدم وتحويل العميل وغيرها|||)

هناك ضرورة لا يتمرس الاخصائي في مهاره التركيز خاصة مع الحالات التي يتضمن تفاصيل كثيرة، بالإضافة الى نوعية العملاء حيث ان بعض العملاء يكون غير قادر على التركيز على نتيجة التي تم التوصل اليها (لشده المشكلة).. او لقللة الخبرة مع عملية المساعدة (فحديث العملاء في أكثر من موضوع ويفتح مواضيع بعيدة على المشكلة نحتاج الى جمع شتات من خلال تطبيق مهارة التركيز عليه)

مثل: (دعنا نكمل حديثنا عما حدث عندما بدأت مشكلتك) أو (هل من الممكن ان تستمر في التحدث عن شعورك عن الموقف ومدى تأثيره عليك).

(7) مهاره التلخيص: بعد تناول الاخصائي والعميل موضوعات كثيرة خلال عملية

المساعدة في جميع مراحل المقابلات يتطلب ذلك الاستماع والمناقشة لعدة جوانب بالمشكلة فانه من المهم ان يقوم الاخصائي بعملية انتقاء الأساسيات والجوانب الرئيسية ويلخصها للعميل من وقت لآخر.
قد يتضمن الآراء الأفكار الحوارات وأيضا نتائج التقارير الطبية او نتيجة الاختبار النفسي او المقاييس التي تم تطبيقها على العميل.

مثل: (سأطلعك على نتيجة الاختبار النفسي الذي أجريناه في المقابلة السابقة).
للتلخيص أنواع :- أ- التلخيص المرحلي لكل مرحلة على حدى والانتقال من نقطة او موضوع الى اخر. ب- التلخيص الاستهلاكي يستخدم في بداية المقابلة. ج- التلخيص النهائي وهو نهاية كل مقابلة مآتم إنجازة.

(8) مهاره الملاحظة: تفيد في تكوين صورته متكاملة عن المشكلة وابعادها حيث ان بعض المعلومات التي يحصل عليها الاخصائي يتم تجميعها عن طريق الملاحظة مثل الجوانب الشخصية للعميل والشعورية والادراكية وتعتبر الملاحظة وسيلة هامة في التقدير ولكنها تتطلب التدريب والتمييز بين الجوانب الكثيرة وهناك أنواع الملاحظة اللفظية والملاحظة الغير لفظية والتي لها دلالات مهمه ترتبط بحالة العميل الشعورية والنفسية.

مثل: (طريقة الجلوس - تعبيرات الوجه - ملابس - الحالة الصحية له وكذلك انفعالاته وكلماته المنطوقة والغير منطوقة كالنظر الى الباب او النافذة او الساعة).

(9) مهاره التسجيل: هذا المهارة تحتاج الأمانة والدقة والقدرة على ملكة الحفظ والاسترجاع للمعلومات والمفاتيح اللغوية والنقاط الرئيسية والتي يجب صياغتها صياغة صحيحة ودقيقة وواضحة بعد الانتهاء.
وهناك أنواع للتسجيل: (القصصي - التعبيري - التلخيصي).

المهارات التأثيرية (المتقدمة):-

يستخدم الاخصائي الاجتماعي هذا النوع من المهارات التأثيرية في الحالة وتحقيق عملية التغيير. بشكل عام فان هذه المهارات تستخدم بطريقة انتقائية بمعنى ان الاخصائي يقوم بتطبيق المهارة الملائمة للموقف.

(1) مهاره التفسير: قيام الاخصائي بعد ان يستمع الى رواية العميل وعرضه لما حدث بتزويد العميل بأفكار جديدة ليستخدامها في تفسير المشكلة
مثل: (يتحدث العميل عن الخلاف مع رئيسة بالعمل واعتقاده بان الرئيس في العمل يكره ويحاول فصله من العمل حيث انه لم يتفهم عذره عندما تغيب ويحاول فصله حيث انه لم يتفهم عذره عن التغيب) فيقوم الاخصائي بتوضيح له ما ترتب على تغيبه بدون اخبار المدير ومن هنا يدرك العميل الصعوبات التي خلها سلوكه الرئيس في العمل ولذلك سيفكر بطريقة أخرى ويضع تفسيراً اخر لموقف رئيس العمل.

(2) مهاره التوضيح: يستخدم الاخصائي الاجتماعي هذه المهارة عندما يجد ان العميل قد بنى احكاماً وتحليلات لا تستند على حقائق موضوعية.
فبعض العملاء يتعصبون لا رائهم فيتعاملون مع الاخرين بطريقة سلبية.
مثل: (الاب الذي يعتقد ان ابنه قد بدا يرد عليه ويخالف أوامره فيرى ان ابنه متمرد وغير منضبط فتعامل الاب يصبح غير صحيح مع ابنه).

وهنا يقوم الاخصائي الاجتماعي بتزويد الاب ببعض الحقائق العلمية المرتبطة بمرحلة المراهقة لابن وما تعنيه في هويته وشخصية الابن ويعني هذا التوضيح تزويد الاب بمفهوم تفكيري يرتبط بحقائق علمية وتختلف عن تفسير الذاتي للاب.

(3) مهاره التعبير الذاتي: تعتبر من المهارات المتقدمة والتي يستخدمها الاخصائي بحرص مع العميل الذي لا يتقدم ولا يبذل جهوداً حقيقية في الحالة الامر الذي يشكل

توقف وتعسير لسير عملية المساعدة فان الاخصائي بعد ملاحظته لهذا السلوك يتحدث عن انطباعاته عن الموقف ليس بشكل شخصي ولكن بوصفه خبيراً وممارس.

مثل: (فيتحدث الاخصائي الاجتماعي: عفوياً يا أستاذ أنني أحب ان اعطيك تصوري عما يحدث منذ ان بدأت في العمل معي. لقد تحدثنا عن الصعوبات التي تواجه ابنك نتيجة معاملتك لهم وعن المشاجرات التي تحدث بسبب اصرارك على معاملتهم كأطفال الامر الذي يتسبب لهم بعض الاحراج امام زملائهم ولقد ناقشنا ان تتعامل معهم بحسب المرحلة العمري لهم ولكن لازلت اسمع منك اصرار على الاستمرار بمراقبتهم وتتبعهم مما سبب استمرار المشكلة بينكم).

هنا نجد ان الاخصائي إعطاء للاب انطباعه وتصوره عن الظروف والملابسات التي تعيق تقدم نجاح عمليه المساعدة لهم ويجب على العميل (الاب) تغيير بعض الأساليب لتعامل مع ابنائه لأحرز التقدم الملموس من الحالة. وهنا يبدأ العميل بتفهم لثقته بالأخصائي والأسلوب المقنع الذي استخدمه لتفسير الأمور له.

(4) مهاره المواجهة: هناك تحفظات شديدة على استخدام هذه المهارة في الأوقات والظروف غير الملائمة لما قد تسببه من مشكلات في العلاقة وما قد تحتويه احتمالية عدم تفهم أغراضها. (تعريفها هي كشف التناقضات وعدم المواءمة) وقد يحدث خلاف كبير عندما يتحدث أحدهم بالاختلاف والتناقض لشخص في أسلوبه وكلامه مما تعبر هجوم شخصي من البعض واحراج. لذلك ينصح بالحرص الشديد عند تطبيق هذا المهارة وتستخدم عندما تتعرض عملية المساعدة الى الركود بسبب التناقضات التي تظهر من العميل فتؤخر من التقدم لتحقيق الأهداف وهناك شروط لاستخدامها.

- 1: (نمو العلاقة واستقرارها مع العميل).
- 2: (وجود الثقة بين الاخصائي والعميل).
- 3: (عندما لا تكون هناك أي وسيلة تزيل الركود في عمليه المساعدة).
- 4: (تستخدم لمره واحده لعدم احراج العميل وبأسلوب مهنية وليس شخصي).

(تطبيقات المهارات المهنية)

تستخدم المهارات المهنية بمستوياتها (الأساسية والمتقدمة) مع انساق العميل على المستوى الأصغر (الفرد والاسرة) ولكن هذه المهارات أيضا تعتبر مهارات اتصال أساسية يجب ان تتوفر عند كل اخصائي اجتماعي فيستخدمها مع المستوى الأصغر او مع المستوى المتوسط او المستوى الاشملي فعندما يعمل الأخصائي الاجتماعي مع الفرد او الاسرة تستخدم المهارات الأساسية، لتدعيم العلاقة المهنية واكتساب الثقة والتعرف على جوانب المشكلة مع الجماعات سواء جماعات التدخل العلاجية او جماعات الأنشطة واكتساب المهارات او يستخدمها جماعه العمل كمهارات اتصال وتفاعل وبناء الثقة وتبادل المعلومات .

ضرورة ان نوضح ان هذه المهارات لا يمكن ان يتعلمها الطالب او الاخصائي الاجتماعي من خلال القراءة وانما من خلال التطبيقات العملية.

مفهوم المهارة: هي القدرة التي يكتسبها الفرد في تعليمه وحياته العملية والتي قد تشمل واحداً أو أكثر مما يلي القدرة على الاتصال والتعاون مع الاخرين والقيادة.

مفهوم المهارة المستحدث: وهي قدرة الاخصائي على العمل مع مشكلات متعددة وصعبة
المواجهة وقدرته على العمل مع مواقف الاختلاف والصراع والأداء.

عوامل النجاح في تعلم واكتساب المهارات: -

**: ارتباطا بالهدف من تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية واكسابهم مهارات المؤسسة المهنية
بما يؤولهم للعمل في مجالات الخدمة الاجتماعية بعد التخرج ومن هذا العوامل لنجاح
هي:**

- 1- **جدية طلاب التدريب والتزامهم بأداء المهام اثناء تعلم المهارات المهنية.**
- 2- **تقديم المعلومات الضرورية فقط لاكتساب المهارات وعدم الاسترسال في الحديث عن الجواب الغير مرتبطة بالمهارة.**
- 3- **ترتيب خطوات التعلم للمهارة تكون في تسلسل يتلقى فيه الطالب بعد كل خطوه التعليمات والتوجيهات للطريقة الصحيحة لممارسة هذا المهارة.**
- 4- **عدم الوصول بالطالب الى مرحلة التعب والملل في ممارسة المهارة.**
- 5- **تخطيط وتحديد وقت كاف لممارسة المهارة والتدريب عليها.**
- 6- **إتاحة فرصة حقيقية في ميادين الخدمة الاجتماعية لتدريب الطلاب للوصول لتدريب وتثبيت المهارة لدى المتدرب.**
- 7- **لتزيد الفائدة في التدريب على المهارة يجب مراعاة عدد الطلاب داخل المجموعة التدريبية**
- 8- **عقد دورات تدريبية للمشرفين على تدريب الطلاب على برنامج المهارات المهنية حتى تزيد الفائدة والخبرات لديهم ..**

مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً: مرحلة التعرف على المهارة (الادراك).

وفيها يتعرف الطالب على المهارة نظريا من حيث مفهومها وابعادها بالقراءة عنها في المراجع النظرية او دليل التدريب على المهارات واجراء بحث نظري عنها ومناقشة أي انها مرحلة تمثل الجانب المعرفي لدى الطالب.

ثانياً : مرحلة التدريب على المهارة او بدء ممارستها.

وفيها يقوم الطالب بالتدريب على المهارة بوسيلة من الوسائل التي سبق توضيحها تحت اشراف المسؤول عنه في التدريب .

ثالثاً: مرحلة تثبيت المهارة (صقل المهارة).

يتم ممارسة نموذج السلوك الصواب في المهارة حتى يتحقق فرصة ظهور عمل الاستجابات الخاطئة وعندئذ يصبح السلوك ثابتاً من خلال تعدد الممارسات في تثبيت المهارة ويكتسب الطالب شروط المهارة وهي (السرعة / الدقة/ الإتقان).

رابعاً: مرحلة الاستقلال.

وفيها يصبح الطالب قادراً على ممارسة المهارة في المواقف المختلفة للممارسة وفي المجالات المتنوعة.

ماذا نقصد بالمهارات المستحدثة في الخدمة الاجتماعية؟ ويشير لها ماجدي عاطف 2012 على انها قدرة الاخصائي الاجتماعي الممارس على التميز باستخدام مهارات متنوعة مثل البحث والملاحظة وإدارة الاجتماعات والعمل الفرقي والمساعدة والتوجيه.

تتمثل في التالي:

- 1- المهارات المضافة حديثاً للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.
- 2- المهارات التي استجدت في الممارسة المهنية لمواجهة تحديات الواقع الحديث.
- 3- المهارات التي توصل اليها الأكاديميون المتخصصون في كتاباتهم الحديثة.
- 4- المهارات التي استخدمها الباحثون في دراساتهم الميدانية مع مشكلات مرتبطة بالواقع الحديث.
- 5- المهارات التي تغاير ما اعتاد عليها الممارسون في مهارات تقليدية للخدمة الاجتماعية.
- 6- المهارات المبتكرة في الخدمة الاجتماعية والعمل مع الجماعات وتصلح مع تحديات العصر.

مكونات المهارة في الخدمة الاجتماعية..... مهمة يا بنات

أولاً : الجانب المعرفي

تتضمن المهارة معرفة ووعياً وإدراكاً لمتطلبات الممارسة وجوانبها فالمعرفة تسبق الممارسة او الأداء لدى الممارسين المتخصصين .
فمثلاً: الطبيب ان يمارس عمله دون دراسة نظرية معرفية وواعية بالأمراض وتشخيصها وعلاجها كذلك الاخصائي لا يمكن ان يمارس عمله دون ان يكون واعي ودارس المهارة وفهم النظريات السلوك الإنساني وديناميات الجماعة واسس التنظيم وتنمية المجتمع

ثانياً : الجانب الوجداني

فالجانب المعرفية يمثل العقل والجانب الوجداني يمثل المشاعر والعواطف والاتجاهات والميول فلا نتصور ان الاخصائي الاجتماعي يكون عبوساً كئيباً حزيناً وينجح في عمله مستحيل لابد وان يكون بشوش ومرحب ومبتسم ونشيط ليكون أكثر نجاحاً وقبولاً من العملاء.

ثالثاً: الجانب السلوكي

يرتبط بالجانب المعرفي والمشاعر.. فالسلوك انجاز وأداء قد يتسم بالإنجاز العادي مثل الاخرين او الإنجاز الفائق السريع مثل الأشخاص الماهرين وبطبيعة الامر فان تكون المهارة تعتمد على تكامل الجوانب الثلاثة معاً.
فالمكونات متداخله



شروط اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية:-

- 1- تحديد أهداف المهارة .
- 2- الجوانب المعرفية التي تتعلق بالحقائق الأساسية في العلوم الإنسانية المتعلقة بدراسة الفرد وديناميكيات الجماعة والمؤثرة في المجتمعات.
- 3- الحقائق العلمية التي تستند عليها مهنة الخدمة الاجتماعية .
- 4- الاستعداد الشخصي من حيث العوامل النفسية والاجتماعية.
- 5- التدريب واكتساب الخبرة من خلال اتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الآخرين والتدخل المهني لتحقيق اهداف محدد مثل قياده المناقشة الجماعية.
- 6- القدرات التعبيرية اللفظية وغير اللفظية حيث ان كل مهاره تتضمن الجانبين معا وكل منهم يسهم في تحقيق اهداف المهارة.
- 7- التقويم الذاتي والمهني أي ادراك الاخصائي لنفسه وعلاقته بالجماعة من خلال استخدامه للمهارات المناسبة.
- 8- تفاعل وانصهار المعارف المرتبطة بالخدمة الاجتماعية في ايطار استعداد الشخصي .
- 9- تحليل الخبرات والتجارب السابقة للممارسة المهنية والتدخل المهني لتقديم المساعدة
- 10- المشاهدة والمحاولة لقدرات الممارسين المهنيين على أداء في المواقف المختلفة للثكون الثقة لدى الممارس.

خطوات اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية:

- 1- مرحلة اكتساب المهارة
- 2- مرحلة التعريف والادراك
- 3- مرحله التدريب على المهارة
- 4- مرحلة التثبيت
- 5- مرحله الممارسة شبة المستقلة
- 6-مرحلة الاستقرار في ممارسة المهارة

قد نرى تشابه في مراحل السابقة ولكن هنا متخصصة في الخطوات في المهنة.

العوامل المؤثرة في اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية:

- 1- مدى استعداد الاخصائي الاجتماعي لممارسة هذه المهارات.
- 2- الاعداد العلمي والعملي للأخصائي الاجتماعي.
- 3- المحتوى العلمي ومضمون المهارات ومدى شموليتها وحدائتها.
- 4- مدى توفر الإمكانيات اللازمة للتدريب على المهارات وممارستها.

- 5- تنوع أساليب تعلم المهارات والتدريب عليها.
- 6- حرص الممارس على التعليم المستمر والتدريب المستمر على الاتجاهات الحديثة.

أساليب تعليم المهارات في الخدمة الاجتماعية: -----

- 1- تعليم المهارات في قاعات المحاضرات.
- 2- تعليم المهارات المهنية من خلال التعرف على نماذج مهنية واقعية وممارسة ما يمثّلها.
- 3- تعليم المهارات المهنية من خلال الخبرات الخاصة بانتقال إثر التدريب أي المشاهدة المدرب أثناء الممارسة على الواقع.
- 4- تعليم المهارات من خلال اعداد برنامج او خطه التدخل المهنية.
- 5- تعليم المهارات المهنية من خلال فرص التعليم التخصصية بالتركيز في الورش على مهاره معينه لتعلمها.
- 6- تعليم المهارات من خلال استخدام تكتيك لعب الدور.

معوقات اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية:

- 1- افتقاد بعض الممارسين الى القدرات اللازمة لاكتساب المهارة او اضطراب العلاقة بين المشرف والمتدرب مع ضعف كفاءة المشرفين في التدريب.
- 2- ضعف الاعداد النظري في بعض مؤسسات التعليم واحباط المبدعين في هذا المجال، وعدم توفر الظروف المالية والنفسية والاجتماعية المناسبة لاكتساب المهارة
- 3- عدم اهتمام بعض الممارسين بتسجيل الخبرات لجهودهم، وعدم وضوح الهدف من اكتسبها وممارستها.
- 4- عدم استفادة المؤسسات من وسائل التقويم وتطبيقها لرفع كفاءه الأداء المهاري.
- 5- عدم وجود معامل كافية واجهزه كافية للتدريب، وعدم صلاحية بعض المؤسسات للتدريب لاكتساب المهارة.
- 7- عدم قناعة بعض الطلاب والممارسين بضرورة الالتزام بتطبيق الأسس المهنية والأخلاقية في الممارسة.

من كتاب: المهارات الأساسية المستحدثة في الخدمة الاجتماعية (عبد لاهي حسن 2017)



الإضافة الجديدة عن الترم السابق

مفهوم المهارات المستحدثة: يشير لها ماجدي عاطف 2012 على انها قدرة الاخصائي الاجتماعي الممارس على التميز باستخدام مهارات متنوعة مثل البحث والملاحظة واداره الاجتماعات والعمل الفرقي والمساعدة والتوجيه.

الإقناع: يصل الشخص الى هذه المرحلة اذا نجحت الفكرة او المنتج الذي قام بتجربته ويعبر عن اقتناعه بشراء المنتج او العمل بالفكرة او الدفاع عنها.

معوقات تحقيق الإقناع

- عدم تملك الأخصائي الاجتماعي لجوانب المعرفة بالموضوع
- عدم امتلاك الأخصائي الاجتماعي لمؤهلات الحديث اللبق
- عدم استخدام الأخصائي الاجتماعي لأساليب الإقناع بكفاءة
- عدم تقبل الطرف الآخر لجهود الأخصائي الاجتماعي
- الخبرات السلبية السابقة للمتلقي
- صعوبة الموضوع وحدائته

كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات الإقناع؟

- أهمية أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي المستخدم للتكنيك مقومات أساسية مثل المعرفة والإخلاص والحماس والممارسة.
- أهمية أن يتسم الأخصائي بصفات مثل الموضوعية - الصدق - الوضوح - الدقة - الاتزان - حسن المظهر - والاستخدام الجيد للحواس.
- البعد عن استخدام الشعارات، وتحديد الكلمات المستخدمة جيداً.
- تكوين علاقة طيبة وودية ومحددة مرتبطة بموضوع الإقناع.
- لا تناقص الآخرين أبداً.
- التكيف مع الآراء والأفكار.
- عدم تجاوز كلام الآخر أو مقاطعته.

..... مثل مهارة في تنفيذ الندوات في الخدمة الاجتماعية..... :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: ::

تعريفها / هي لقاء يجمع بين أحد او بعض المتخصصين في موضوع معين مع مجموعة من الجمهور المستهدف والمهتم بهذا المواضيع بغرض الوصول لفهم متكامل حوله.

أهداف الندوات في الخدمة الاجتماعية:

- 1- **تهدف الى تقديم المعارف والمعلومات** حول موضوع محدد.
- 2- **تهدف الى تنمية الوعي لدى الجماهير** حول موضوع محدد.

- 3- تهدف الى تقديم الارشادات الصحيحة حول موضوع محدد.
- 4- تهدف الى تقديم الفهم الحقيقي وتصحيح لبعض القضايا المطروحة والملحة.
- 5- تهدف الى توجيه الراي العام بشكل صحيح حول موضوع شائك.

طرق تنظيم الندوة: -

- أ - من حيث المكان.
- ب- من حيث الزمان والتوقيت وقد تستغرق (ساعة الى 3 ساعات) وتختلف حسب ابعاد الموضوع ونوعية الجمهور وظروف المؤسسة والمناخ.

خطوات تنفيذ الندوات في مجالات عمل الخدمة الاجتماعية:

مرحلة الاعداد:

- 1- ان يكون للندوة موضوع محدد مطروح لنقاش.
- 2- اختيار الخبراء المشاركين للندوة مع ارسال الدعوات الرسمية.
- 3- تحديد المكان والوقت وشروط الندوة.
- 4- الإعلان القبلي والبعدي للندوة في وسائل التواصل المتداولة.
- 5- اعداد لجنة اداره وتسجيل الندوة.
- 6- تحديد قائد للندوة وادارتها اثناء اللقاء لحفظ حقوق المشاركين وتقديم الأفضل للجمهور.

مرحلة التنفيذ:

- 1- يبدأ منظم الندوة بالإعلان عن بدء الندوة المحددة سابقاً ويمهد بمقده وكله ثم تقديم الخبراء المشاركين للجمهور.
- 2- الإجابة عن استفسارات الجمهور واتاح مجال لنقاش.
- 3- عرض بسيط للندوة على "المنتر" او جهاز العرض لمراجعته النقاط الواردة في الندوة والهامة.

مرحلة التقييم:

هنا يقوم المنظمين للندوة بدراسة وقياس مدى نجاح الذي حققته تقديم الندوة وهل تم تحقيق الأهداف المرجوة منها وهناك اكثر من وسيلة للتقييم منها الاستبيان والمقاييس المتبعة لمثل هذا التقييم ومتابعه اصدى تقديم الندوة من الجمهور بعد التنفيذ.

.....أنواع الندوات.....

- 1- **مطلقة:** يقوم المشاركون فيها بألقاء الأحاديث بشكل محدد ويتضمن وجهة نظر المتحدث وتحليله للموضوع ثم التعقيب بعد ذلك من القائدة للندوة والذي يحدد وقت كل متحدث.
- 2- **محددة:** يتم تقسيم الموضوع الى جوانب مختلفة وتتاح الفرصة لكل مشارك في تناول موضوع معين ثم يقوم قائد المناقشة بعد ذلك ببلورة الموضوع وتحديد مآتم التوصل اليه.

*من كتاب / "مقياس الاخصائي الاجتماعي المنظم في إدارة المناقشات" غيث 1993"

مقومات نجاح الإخصائي في إدارة الندوات:

- 1- التحديد السليم لموضوع الندوة.
 - 2- تحديد الهدف من تقديم موضوع الندوة.
 - 3- تحديد التوقيت المناسب للندوة وموضوعها.
 - 4- تحديد مكان مناسب لاستقبال ضيوف الندوة ويناسب الموضوع وعدد المتوقع للحضور.
 - 5- تحديد فئة المستهدفة للندوة.
 - 6- اختيار المختصين من قائمه المرشحين لإقامة الندوة بالشكل العلمي المطلوب.
 - 7- توفير الإمكانيات المادية والمعنوية المناسبة للمشاركين.
 - 8- الاستعداد الجيد بوقت كافي في الاعداد والتسجيل والتنفيذ والتنظيم للندوة.
- *من كتاب: المهارات الأساسية المستحدثة في الخدمة الاجتماعية (عبد لاهي حسن 2017)

تحديد الجزئية الخاصة بالامتحان (الشهر الأول)

المصطلحات التي معك في الامتحان الشهري الأول هي

Intervention Skills	مهارات التدخل المهني
PRACTICE SKILLS	مهارات الممارسة
Social Interaction	التفاعل الاجتماعي
Communication Strategies	استراتيجيات الاتصال
Empathy	التعاطف
Respecting Workers Feelings	تقدير مشاعر العميل
Ending & Transitions	الانهاء والتحويل
Behavioral Contract	التعاقد السلوكي
Attending	الاستجابة
Cognitive	معرفية ادراكية
Affective	شعورية انفعالية
Experiential	تجريبية
Paraphrasing	أعادة الصياغة
Frame of reference	المفهوم التفكيرى او الإطار المرجعي
Explanation	التفسير

التوضيح	Clarification
التعبير الذاتي	Self-Disclosure
الملاحظة	Observation
كوسيط	Broker
مهارة الاقناع	Persuasion skill
المواجهة	Confrontation

.....(الى هنا الامتحان الشهر الأول).....

أنتهى الجزئية الأولى "الحمد لله" الخاصة بالامتحان الشهر الأول وقريباً بأذن الله الجزئية الثانية وبالتوفيق للجميع

توضيح لشكل وعدد الأسئلة:

- هي (ست أسئلة الى سبعة).
- منوعه بين الموضوعي والقيالي ويغلب عليها الموضوعي – سيرد فيها صح وخطأ ويرد أيضا فرغات وصلي بالأرقام وأيضا عددي واختاري من 4 خيارات خيار صحيح واكتبي المصطلح في خانات الجدول..
- الأسئلة تتراوح بين السهل والصعب.
- هناك مصطلحات "عربي وانجليزي".
- هناك امثلة.
- هناك نقاط تعتمد على فهمك وليس حفظك.
- ارجو الاهتمام فقط بهذا الملف وماعدا ليس معنا للشهري الأول فقط هذا الملف مطلوب فقط.