

«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 مهيأة للتفاعل الإيجابي وفي إطار ذلك فإن 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 .

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.

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 وصددم 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)

مثال أخرى على المهارات الأساسية:-

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

تشغل العميلة بالصدمة بعد طلاقها فيقول الاخصائي: (اعتقد انك تشعرين بالحيرة نتيجة ما حدث وعدم تصديقك لما قام به زوجك السابق ولذلك 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.....أأأمم"

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 وأفكاره واتجاهاته نحو المشكلة. الاسئلة تستخدم فقط لجمع المعلومات وتفهم ظروف العميل ولا تستخدم الاسئلة في الممارسة العامة كأسلوب استجواب والتحقيق.

-تساعد على بدء المقابلة يستخدم الاخصائي مهاره الاسئلة هنا كأسلوب استهلاكي 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 الاسئلة على التعرف على تفاصيل الموقف وتوضيحه.

مثل:

هل يمكنك التحدث عن هذا الموضوع بشي من التفصيل؟

- تساعدني الاسئلة 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 وارهه (ماهي افكارك تجاه الاعداد للمستقبل؟)

(2) أسئلة ذات ابعاد شعورية /وانفعالية.

فتتناول وتلمس احساسيس العميل وارتباطها بحدث معين (ما هو 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؟

المصطلح	المعنى التوضيحي
الأسئلة المتدفقة (المتتالية)	يطرح على العميل عدد كبير لا يمنح العميل الفرصة في التفكير فستخدم 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 توضح لي كيف يؤثر غيابك على العمل والإنتاج.. (سؤال طويل يصعب على العميل الإجابة)
الأسئلة الإيجابية	هو السؤال الذي يوحي للعميل باختيار إجابة معينة وتمنعه من حرية ابداء رائيته
السؤال لماذا؟	سؤال لماذا هو نوع من التحدي للعميل من حال المطالبة بتفسير "سلوكه أفكاره". فيجد العميل صعوبة في الوصول الى إجابة مقنعة/مثل لماذا تصر على اباع ابنائك لنصائحك باستمرار؟؟ قد يسبب في توتر العميل وعدم الشعور بالأمان مما يائثر سلباً على نمو العلاقة المهنية معه.
الأسئلة المركب	تحتوي على مقطعين او أكثر وتكون المقطعين غير متجانسين او في غير الموضوع مما يشته انتباه العميل ويصعب عليه الوصول الى اجابه دقيقة وسريعة مثل هل ترغب في المشاركة في البرنامج النشاط المقام او أنك 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 اثناء المقابلة. ولكن لحظات الصمت التي قد تستمر من ثمانية الى عشرين ثانية تعطي للعميل الفرصة لالتقاط أنفاسه والتفكير في النقطة التالية والتي سوف يعرضها فه بحاجة الى لحظة الصمت للتعامل مع المشاعر الحرجة و 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 باتصاف الاخصائي له وتتبع حديثه ويعطيه فرصه لاستطراد في حديثه.

(5) مهاره إعادة الصياغة:

يقوم الاخصائي بأعاده ما قاله العميل بكلمات ومعان أخرى وتفيد صياغه عبارات العميل على شكل كلمات مختلفة في سماع العميل لعباراته والتأكد من ان ما قاله قد سمع من الاخصائي(فأما ان يؤكداه العميل بالصياغة الجديدة او ان ينقيها بلغه 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 ينفقني لأنه يكرهني ويريد ان يتخلص مني) فيقوم الاخصائي بالرد عليه بأعاده صياغة العبارة (بيدو 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 والمتشابهة ومن الممكن ان تساعد هذا المهارة في:

تركيز الاخصائي على الجوانب الرئيسية 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 الت 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 لقله الخبرة مع عملية المساعدة (فحديث العملاء في اكثر من موضوع ويفتح مواضيع بعيده على المشكلة نحتاج الى جمع شتاته 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 اجريناه 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 إنجازه.

(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 وغير 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.

أنواع التسجيل: (القصصي - التعبيري - التلخيص).

المهارات التأثيرية (المتقدمة):-

يستخدم الاخصائي الاجتماعي هذا النوع من المهارات التأثيرية في الحالة وتحقيق عملية التغير. 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 ليستخدما 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.

فيضع 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 للابن وما تعنيه

في هويته وشخصية الابن ويعني هذا التوضيح تزويد الاب بمفهوم تفكيري يرتبط بحقائق علمية وتختلف عن تفسير الذاتي للاب.

(3) مهارة 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 وممارساً. مثل: (فيتحدث الاخصائي الاجتماعي: عفواً يا أستاذ أنني احب 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 نتعامل معهم بحسب المرحلة العمري لهم ولكن لازلت اسمع منك إصرار 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 ثقته بالأخصائي والأسلوب المقنع الذي استخدمه لتفسير الأمور له.

(4) مهارة 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 احدهم 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 لمرة واحده لعدم احراج العميل وبأسلوب مهنية وليس شخصي).

مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً: مرحلة التعرف على المهارة (الادراك).

وفيها يتعرف الطالب على المهارة نظرياً 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.

مفهوم مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية

هي اداة أساسية لإتمام عمليات الممارسة المهنية مع الافراد (العملاء)، ويعرفها لنا على الدين السيد 2004 هي لقاء مهني هادف بين الاخصائي الاجتماعي والعميل او أي فرد من الافراد المرتبطين بالمشكلة في إطار أسس وقواعد منظمه تحقيقاً لعملية المساعدة ودعامتها الأساسية منذ أصبحت ذات العميل هي محول المساعدة في خدمة الفرد المعاصرة، ومن ثم فهي تحتل نفس المكانة التي تحتاجها جلسات العلاج النفسي عند الطبيب المعالج.

?? خصائص مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية??

- 1-المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها أهميتها في تكوين العلاقة المهنية.
- 2-المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها اهدافها.
- 3-المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها قواعد تنظيمية.
- 4-المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها مراحل متسلسلة.
- 5-المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها أساليب مهنية خاصة تستخدم من خلالها.
- 6-المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها مقومات يجب الالتزام بها.
- 7-المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها أيضا موقوفات تقابلها.

?? أهميتها مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية??

- 1-المقابلة في الخدمة الاجتماعية هي الأداة الرئيسة للأخصائي الاجتماعي في عمله.
- 2-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من إتمام عمليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- 3-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من دراسة المشكلة .
- 4-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من تكوين العلاقة المهنية.
- 5-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من تقدير الموقف .
- 6-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من وضع خطة العمل بالاشتراك مع العميل.
- 7-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من إتمام عملية المساعدة للعملاء.
- 8-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من تقويم عملية الممارسة.
- 9-المقابلة في الخدمة الاجتماعية تمكن الاخصائي الاجتماعي من المتابعة نجاح عملية المساعدة.

?? أهدافها مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية??

- 1-تستهدف المقابلة التعرف على شخصية العميل وسماته.
- 2-تستهدف المقابلة تعديل شخصية العميل.
- 3-تستهدف المقابلة مساعدة العميل على حل المشكلة.
- 4-تستهدف لمقابلة مساعدة العميل على التعبير عن انفعالاته وأفكاره.
- 5-تستهدف المقابلة مساعده العميل على التحرر من الضغوط والتوترات.
- 6-تستهدف المقابلة مساعدة العميل على تعديل اتجاهاته السلبية تجاه الأشياء.
- 7-تستهدف المقابلة استيفاء كافة المعلومات المرتبطة بمشكلة العميل من مصادرها المختلفة.
- 8-تستهدف المقابلة تعديل الاتجاهات السلبية للأفراد المحيطين بالعميل صاحب المشكلة.
- 9-تستهدف المقابلة الربط والتأكيد من المعلومات الخاصة بالمشكلة.
- 10-تستهدف المقابلة التأكد من حدوث تغيير في درجة تعقيد المشكلة.

?? انواعها مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية??

1- حسب مكان المقابلة:

أ- مقابلة مؤسسية.

ب- مقابلة منزلية.

2- حسب عمليات خدمة الفرد:

أ- مقابلة جمع معلومات.

ب- مقابلة للتقدير او التقييم.

ج- مقابلة تدخل.

3- حسب ترتيب حدوث المقابلة:

أ- مقابلة أولية.

ب- مقابلة تتبعيه.

ج- مقابلة ختامية.

4- حسب طريقة إجراء المقابلة:

أ- مقابلة وجه لوجه.

ب- مقابلة عن طريق التليفون.

ج- مقابلة عن طريق شبكة الانترنت.

5- حسب من تجري معهم المقابلة:

أ- مقابلة فردية (مع العميل فقط) .

ب- مقابلة جماعية (مع جماعة تعاني من نفس المشكلة).

ج- مقابلة مشتركة (مع العميل واخرين لهم ارتباط بالمشكلة).

6- حسب المدة الزمنية للمقابلة:

أ- مقابلة قصيرة المدى (حولي 15 دقيقة فأقل).

ب- مقابلة متوسطة المدى (حولي 15 دقيقة الى 45 دقيقة).

ج- مقابلة طويلة (اكثر من 45 دقيقة) .

عناصر مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية

1- الأهداف المحددة والواضحة.

2- طرفي المقابلة.

3- التفاعل المباشر وجهاً لوجه.

4- زمان ومكان المقابلة.

5- النقاش والحوار المتبادل.

6- اتخاذ القرار.

7- الاتفاق على خطة العميل.

القواعد التنظيمية لمهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية ومتطلبات نجاحها

1- تحديد الموعد المناسب للمقابلة وهنا يجب ان يراعي الاخصائي الاجتماعي في تحديد

موعد المقابلة .

أ- ان يكون الموعد مناسباً للعميل وبالاتفاق معه.

ب- يجب تحديد الموعد مسبقاً.

ج- يجب ان يكون الموعد المحدد بين كل مقابلة وأخرى مناسب حسب نوع المشكلة ونوع

العميل وشخصيته .

2- تحديد مكان المناسب للمقابلة وهنا يجب ان يراعي الاخصائي الاجتماعي في تحديد مكان

المقابلة.

- أ- يجب ان يكون المكان خاص بالمؤسسة التي ينتمي اليها الاخصائي الاجتماعي .
- ب- يجب ان يكون المكان مناسب من حيث التهوية والإضاءة والتأسيس.
- ج- يجب ان يكون المكان مناسب من حيث الهدوء والبعد عن الضوضاء.

3- المقابلة خطة عمل المقابلة وقبلها بوقت كافٍ وتحديد أهدافها والإجراءات المتبعة لتنفيذها.

4- العمل على تهيئة العميل للمقابلة وكذلك تهيئة (نفسياً للمقابلة بالاستعداد العلمي والنفسي والإداري).

5- تحديد زمن المقابلة وهذا الامر جداً هام هناك من يراء انها نص ساعة واخرون يرونها ساعة او اكثر او اقل وفي كل الأحوال فان زمن المقابلة يرتبط بأمور عدة يجب مراعاتها والاختذ بها ومنها :

- أ- قدرة العميل على التركيز.
- ب- الارتباطات الأخرى للأخصائي الاجتماعي .
- ج- طبيعة عمل المؤسسة واوراق العمل .
- هـ- الظروف الطارئة.

مراحل تنفيذ مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية

أولاً/ مرحلة بداية المقابلة في بداية المقابلة يجب على الاخصائي الاجتماعي ان يرحب بالعميل ويطمئن على احواله ويحرص على الا يدخل في موضوع المقابلة مباشرة. ويحرص الاخصائي بوضع اهداف للمقابلة وان يعدل من الأهداف حسب متطلبات الموقف وظروف المقابلة ويوضح أيضا دوره في المقابلة للعميل. ويحرص الاخصائي في البداية تشجيع العميل باستمرار بالحديث ويتيح له مجال للتعبير ويعرض المشكلة وراية حسبما يرى هو وعلى الاخصائي ان يتقبل هذا الرائي للعميل حول المشكلة.

ثانياً/ مرحلة وسط المقابلة وهي فترة الهدوء والاستقرار النفسي للعميل والاندماج في التعبير عن الآراء وهي مرحلة تدخلات الاخصائي الاجتماعي بالرأي والتوضيح والتفسير والتدعيم والتشجيع وتعديل الآراء والاتجاهات وتقديم المعلومات والأفكار والتشاور والتعاطف والتقدير والاهتمام بما يقول العميل. واعتبار مرحلة الوسط هي مرحلة الإنجاز لأهداف المقابلة وتستغرق هذا المرحلة أكثر من 80% من وقت المقابلة.

ثالثاً/ مرحلة نهاية المقابلة ويمكن ان تكون في اخر دقائق او 10 دقائق من المقابلة وتركز على أمور محددة أهمها:

- أ- التأكيد على ما تم تناوله.
- ب- التلخيص لما تم الاتفاق عليه.
- ج- التأكيد على متطلبات المقابلة القادمة.
- د - التأكيد على موعد المقابلة القادمة.

الأساليب التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي في المقابلة

1- الملاحظة.

2- الاسئلة.

3- الانصات الايجابي.

4- التوضيح والتفسير.

5- التوجيه.

6- التعقيبات.

المعايير والأسس العلمية للمقابلات التشخيصية

المعايير اجراء المقابلة:

1. الدقة:

تشير إلى أن المقابلة كانت محكمة وهناك اختيار موفق للأسئلة وأسلوبها، وأنها تمت وفق أسسها المهنية.

2. الموضوعية:

تعني أن الأخصائي الاجتماعي استطاع أن يتخلص من تحيزاته وذاتيته، واستطاع الوصول لأحكام قيمية من خلالها منطلقاً من أساس علمي وتعكس الواقع .

3. الثبات: يشير إلى أن المقابلة لو تم تنفيذها من خلال أخصائي اجتماعي آخر فسيصل لأحكام ونتائج تماثل ما وصل له الأخصائي الاجتماعي السابق. وذلك إذا انطلقا من نفس التوجه النظري واستعانا بأدوات مساعدة متماثلة، وذلك يبدو أكثر في حال المقابلات المقننة، أو المعدة مسبقاً.

4. الصدق: ويعني أن المعلومات المتحصل عليها تتفق مع المعلومات المتحصل عليها من مصدر آخر، كاستخدام المقاييس مثلاً أو الرجوع للسجلات والوثائق.

5. التنبؤ بمآل المشكلة المستقبلية: ويقصد بذلك أن الأخصائي الاجتماعي استطاع أن يصل لتصور عن وضع العميل ومشكلته في المستقبل من خلال فهمه لحاضره، فيستطيع أن يحدد ما سيكون عليه الوضع إذا استمرت المشكلة ومآل وضعه، كما يستطيع أن يحدد مآله إذا نجحت الخطة العلاجية وتجاوز مشكلته.

المعوقات التي يقابلها الاخصائي الاجتماعي في استخدام المقابلات في الخدمة الاجتماعية

1-معوقات ترجع للعميل:

أ- عدم استعداده للمقابلة. ج- عدم تقبله للأخصائي الاجتماعي. هـ- عدم التزام العميل.
ب- شعوره بالملل. د-شروط العميل الدائم اثناء المقابلة. ز- ضيق وقت العميل.

2- معوقات ترجع للمؤسسة:

أ- عدم توفر مكان للمقابلة وقد يكون غير مناسب. ج- عدم توفير المكانيات اللازمة.
ب-عدم تقدير المؤسسة لطبيعة عمل الاخصائي الاجتماعي. هـ- ضيق فترة تنفيذ المقابلة.

3-معوقات ترجع للمحطين:

أ- عدم تعاون الأفراد المرتبطين بالعمل. ج- عدم تعاون فريق العمل مع الاخصائي.
ب- عدم التزام الاسرة بمواعيد المقابلة. هـ- تحريض احد الافراد للعميل ضد الاخصائي او

4- معوقات ترجع للأخصائي الاجتماعي:

- أ- عدم الالمام الكافي بأسس وقواعد تنظيم المقابلة. ج- عدم التزام الاخصائي الاجتماعي بقيم الخدمة.
- ب- عدم التزام الاخصائي الاجتماعي بوقت المقابلة. هـ - عدم التزام الاخصائي الاجتماعي بعقد المقابلة في المكان المناسب. ز- عدم قدرة الاخصائي الاجتماعي على توجيه المقابلة وادارتها. و- عدم تحديد الاخصائي الاجتماعي اهداف المقابلة. ك- عدم توقع الاخصائي الاجتماعي للمعوقات.

كيف يتغلب الاخصائي الاجتماعي على معوقات المقابلة قراءه بفهم

- 1- ان يلتزم الاخصائي الاجتماعي بتحديد اهداف المقابلة.
- 2- ان يلتزم الاخصائي الاجتماعي تحديد موعد مناسب للمقابلة.
- 3- ان يلتزم الاخصائي الاجتماعي بتحديد مكان مناسب للمقابلة.
- 4- ان يلتزم الاخصائي الاجتماعي بالتخطيط المسبق للمقابلة.
- 5- ان يلتزم الاخصائي الاجتماعي بأهداف وقيم المهنة في المقابلة وخاصة (التقبل- السرية - المشاركة -العلاقة المهنية -حق تقرير المصير).
- 6- ان يستخدم الاخصائي الاجتماعي الأساليب المهنية في المقابلة مثل(الملاحظة والاسئلة والتوضيح والتفسير والانصات).
- 7- ان يحرص الاخصائي الاجتماعي الاستعداد العلمي والعملية للمقابلة.
- 8- ان يحرص الاخصائي الاجتماعي تقبل العميل وإتاحة فرص التعبير له عن اراءه بحرية.
- 9- ان يحرص الاخصائي الاجتماعي على تجنب ادانة او إهانة العميل.
- 10- ان يحرص الاخصائي الاجتماعي سرية المعلومات الخاصة بالعمل.
- 11- ان يحرص الاخصائي الاجتماعي على اختيار الكلمات المناسبة اثناء المقابلة.
- 12- ان يحرص الاخصائي الاجتماعي على الالتزام بقواعد المقابلة.
- 13- ان يحرص الاخصائي الاجتماعي على التقويم المستمر لكل ما يدور بالمقابلة.

(مفهوم مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية)

هي حصر الانتباه نحو شي ما للتعرف عليه وفهمه وهي وسيلة هامة من وسائل جمع المعلومات والبيانات في البحوث المختلفة، وتعتمد الملاحظة على الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية. وهي من اهم وسائل لدراسة السلوك الإنساني.

والاساس العلمي لها:

- 1- تعتمد على الحواس (السمع -النظر ... وغيرها من الحواس).
- 2- تعتمد على العقل والاستدلال المنطقي عند تفسير هذه المحسوسات وتصنيفها.

مفهوم مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية

هي ملاحظة السلوك في مواقف الحياة الطبيعية، ومواقف التفاعل الاجتماعي بكافة أنواعه، ورصد الانفعالات والمواقف المختلفة التي يمر بها العميل.

والملاحظة وسيلة أساسية لتقدير وضع العميل وفهم اتصالاته غير اللفظية، وانفعالاته وسلوكياته المصاحبة للمواقف المختلفة، فعن طريقها يمكن رصد ارتياحه أو غضبه، مخاوفه، وإحباطاته، وغيرها من المشاعر والانفعالات المصاحبة لمواقف تفاعلاته المختلفة والملاحظة تساعد على تكوين تصور واضح يساعد الأخصائي الاجتماعي وبياتباع خطوات محددة من الوصول لتشخيص لمشكلاتهم.

كوسيلة مساعدة مع الأدوات الأخرى، فالملاحظة وسيلة أساسية عند المقابلات فهي تساعد على رصد كافة المواقف والانفعالات والاستجابات غير اللفظية.

أهداف مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية. **قراءه بفهم**

ويلخص **جمال شكري واحمد عبد المقصود** اهداف الملاحظة في التالي:

- 1- فهم طبيعة التعدد باستخدام أكثر من اداه لتأكد من صحة ما تم الوصول اليه.
- 2-تساعد على نقاط (القوة - الضعف) الملاحظة باعتبارها وسيلة لجمع البيانات.
- 3-والتعرف على الاختلاف في نتائج المتوصل اليها، مقارنة بالأدوات الأخرى.
- 4-اكتساب القدرة على توظيف الملاحظة في مواقف عملية بأشكال مختلفة.
- 5-جعل الباحث يقف موقف النقد في تقييم طبيعة ومواصفات الدراسات التي تحتاج الى الملاحظة كوسيلة.

انواعها مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية **قراءه بفهم**

والملاحظة المقصودة هي تلك الملاحظة الموجهة لرصد ما يحدث وتسجيله، بقصد الفهم، وتهدف الملاحظة التشخيصية إلى رصد الحقائق الخاصة بسلوك العميل، وتسجيل التغيرات التي تحدث له، وتحديد العوامل التي تحدد سلوكه، وتفسير السلوك الملاحظ.

.....
..... قسم لنا "جاتي" الملاحظة اثناء المشاركة الى ثلاث أنواع.....

- 1- نوع يكون الباحث فيه موجوداً بدنياً ولكنه لا يتفاعل مع المواقف الظاهرة.
- 2- يشارك الباحث في الموقف في حدود اهتماماته فقط وجمع المعلومات.
- 3- أن يصبح مشاركاً حقيقياً في الموقف بعد ذلك يقوم بملاحظه ما قام به من سلوك ويحل ما قام به من أفعال.

..... **..... خطوات تنفيذ مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية.....**

أ- ما قبل النزول للميدان:

- 1-حدد هدف الملاحظة.
- 2-حدد موضوع الملاحظة.
- 3-حدد جوانب ومفرده الملاحظة.
- 4-حدد وقت الملاحظة.

فيها.

مثل أن يطلب من مدرس مثلاً ملاحظة ورصد سلوكيات طالب في الفصل وتفاعلاته وعلاقاته مع زملائه، أو أن يطلب من مراقبين وملاحظين اجتماعيين رصد سلوكيات وتفاعلات حدث في مؤسسة إبداعية، للتعرف على جوانب من سلوكيات وتفاعلات العميل في ظروفها الطبيعية، وذلك لتكوين تصور وفهم شامل للعميل، يُمكن من تحديد وتشخيص مشكلته ويجب ان يراعي ان يكونوا ملاحظين خارجيين لديهم القدرة على تعبئته بدقة وموضوعية.

.. الملاحظة في الخدمة الاجتماعية ..

يجب الاهتمام بـ

1- الجوانب الجسمية: وتشمل الحالة الصحية والامراض والعاهات والطول والقصر والنحافة والبدانة والمظهر الخارجي والملابس والنظافة.

2- الجوانب العقلية: قدرات العميل وذكائه وقدراته المختلفة مثل قدرته على الحفظ والتذكر والتخيل والفهم والتحليل والتفسير والربط بين الاحداث والتأمل والتفكير.

3- الجوانب النفسية: انفعالاته كالفرح والحزن والغضب والقلق والحيل الدفاعية والانطواء والخوف والتوتر والثقة او عدم الثقة الحالة المزاجية والشعور والاتجاهات.

4- الجوانب الاجتماعية: طريقة حديث (الكلام) ومدى التزامه بالعبادات والتقاليد والأعراف والقيم المجتمعية ومدى احترامه للآخرين وعلاقاته وسماته الاجتماعية (كالصدق والأمانة والإخلاص والوضوح والشفافية والتعاون).....
ص 60

.. مقومات وشروط النجاح الاخصائي الاجتماعي في القيام بالملاحظة في الخدمة الاجتماعية ..

- 1- الانتباه:** وهو حالة من اليقظة او حالة تأهب عقلي يمارسها الملاحظ بحس ويدرك مختلف الوقائع والظروف محل الملاحظة.
- 2- الإحساس:** هو خبرة تنقلها الحواس الى المخ فيترجمها الى طعم او رائحة او لون او صوت "فالتغيرات حول الظاهرة تثير حواس الملاحظ فمن الضروري الاستعانة بأدوات حتى يقوي حواسه.
- 3- الادراك:** هي ادراك الإحساس وهو نتيجة مباشرة لاستثارة

الحواس اكثر وينتج عنها معلومات اكثر واكثر (فالمعلومات تصبح بلا قيمة حقيقية الا اذا تم تفسيرها عن طريق الادراك لان المعاني تكون في عقول الناس اكثر من الأشياء الملاحظة).

كتاب المهارات الأساسية والمستخدمة في الخدمة الاجتماعية

لدكتور/ هنداوي حسن

•• معوقات مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية ••

- 1- **الملاحظة** ليست فقط لتحديد الحاجات وانما لتعرف على التغيرات وسيلة لتقييم.
- 2- تستلزم الملاحظة الاعداد الجيد لها
- 3- **الملاحظة** مهارة واداه وتستخدم معها العديد من المهارات والادوات الأخرى.
- 4- تسجيل **الملاحظة** من اهم نقاط تطبيقها.
- 5- الاستعداد النفسي والعقلي والمهني لنجاح الملاحظة، مع تحديد اهدافها.
- 6- الابتعاد عن الذاتية والتفسير الشخصي لما هو ملاحظ فهناك فرق بين السلوك والشئ الملاحظ.
- 7- يجب تفسير وتحليل تقارير **الملاحظة**.
- 8- الاهتمام بتسجيل التفاصيل وعرض هذا البيانات **الملاحظة** على الخبراء للاستفادة من تبادل الخبرات والآراء.

كتاب المهارات الأساسية والمستخدمة في الخدمة الاجتماعية لدكتور/ هنداوي حسن ص66

::: مزايا الملاحظة كأداة تشخيصية ::: قراءة بفهم

1. تساعد في الحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريقها كالاتصالات والتعبيرات غير اللفظية، والانفعالات المصاحبة لبعض المواقف كالخوف، والقلق.
2. تساعد على فهم السلوك في مواقفه الطبيعية، وذلك في حال العمل مع الجماعات أو الأسر أو المراهقين، ومع المدمنين والمنحرفين، حيث إنهم خلال المقابلات يحاولون أن يكونوا في صورة حسنة، أو كما يرغب الأخصائي الاجتماعي أن يكونوا عليه، بينما ملاحظتهم في موقفهم الطبيعي تساعد على كشف سلوكياتهم الحقيقية.
3. تعد الملاحظة وسيلة جيدة عند العمل مع الفئات غير القادرة على التواصل اللفظي الجيد، كالمعاقين، ممن يعانون من مشكلات عقلية أو حسية، وكذلك الأطفال، وأيضاً ممن يعانون من اضطرابات نفسية أو عقلية لا تمكنهم من الاستجابة اللفظية الطبيعية.

:::: عيوب الملاحظة كأداة تشخيصية :::: قراءه بفهم

1. توصف الملاحظة بكونها ذاتية، وتخضع لعوامل شخصية، وتتطلب من الأخصائي الاجتماعي مهارة عالية في التخلص من الذاتية وتحقيق الموضوعية.

2. رفض بعض العملاء ملاحظتهم في المواقف الطبيعية.

3. في حال علم بعض العملاء بأن هناك ملاحظة لهم فإنهم سيقومون بسلوكيات وتصرفات غير تلك التي يقومون بها في واقعهم وهذا قد يؤدي لتضليل الأخصائي الاجتماعي، مما يؤدي به إلى تشخيص المشكلة تشخيصاً غير دقيق، وهذا بدوره سيؤثر على عملية العلاج.

:::: مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ::::

تعريف التقويم (1): هو المنهج الذي يستخدم للكشف عن ما تحدثه البرامج والجهود وعمليات التدخل المهني من تغيير في مختلف الجوانب الاجتماعية او النفسية للأعضاء وفي فاعلية الجماعة ونموها. كتاب المهارات الأساسية والمستخدمة في الخدمة الاجتماعية لدكتور/ هنداوي حسن ص 72

تعريف التقويم (2): عملية منظمه من خلالها يتم إعطاء قيمة للموقف (او المشكلة) بناء على المعلومات المتوفرة عن ذلك الموقف ويعتمد على دراسة الموقف وجمع المعلومات عنه، وهو أحد الخطوات التي ينتهجها الأخصائي الاجتماعي لحل المشكلة ويستخدم في أغراض البحث العلمي. "من كتاب معجم المصطلحات الاجتماعية لدكتور عبد العزيز الدخيل ص 137"

تعريف التقويم (3) قدرة الأخصائي الاجتماعي على تنفيذ عملية تقدير قيمة التغيير الناتج عن ممارسة الأفراد والجماعات والمجتمعات والمنظمات لأدوارها في ضوء الموارد المتاحة والوسائل المستخدمة والجهود المبذولة من فريق العمل المهني. (أبو النصر، 2018: ص168).

..... (يحفظ بالمعنى التعريفين)

:::: أهمية مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية قراءه بفهم

1) من خلال التقويم نتعرف على قيمة التغيير الذي ينتج عن جهود الأخصائي.

2) التقويم يحدد لنا جوانب القوه والضعف في الممارسة المهنية.

3) التقويم وسيلة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

- 4) التقييم وسيلة لتحديد فاعلية الأساليب المهنية للخدمة الاجتماعية.
- 5) التقييم وسيلة رقابية على أداء المؤسسات الاجتماعية العاملة في مهارات الخدمة الاجتماعية.
- 6) التقييم معيار ومنهج علمي للحكم على سير العمل المهنية بشكل صحيح ام خاطئ.

أهداف مهارة التقييم في الخدمة الاجتماعية ::::

- 1) الوقوف على التغيرات التي حدثت في ضوء الجهود.
- 2) التعرف على اتجاه الجهود التي تقوم بها وتوافقها مع الاهداف.
- 3) التعرف على مدى إيجابية الأساليب المهنية التي يستخدمها الاخصائي.
- 4) التعرف على مدى قدرة المؤسسة على اشباع احتياجات العملاء وتقديم الخدمات.
- 5) التعرف على ديناميات العمل الفريقي داخل المؤسسة وعلاقتها بتحقيق الاهداف.
- 6) والوقوف على مدى قدره المؤسسة على الاسهام في تنمية المجتمع المحلي .
- 7) والوقوف على كفاءة البرامج والأنشطة المهنية.
- 8) الرغبة في معرفة النتائج وهل تناسب مع الجهود .
- 9) التعرف على ما حققه الاخصائي من اهداف.

ما هو الفرق بين التقييم والتقييم في الخدمة الاجتماعية ::::

تعريف التقييم:	-تعريف التقييم:
هو تحديد حجم الشيء ووصفه إيجابيا وسلبيا.	هو تصحيح الأوضاع والسلبيات لتصبح ايجابيات.
إحدى خطوات التقييم.	أعم وأشمل من التقييم.
يتوقف عند اصدار الحكم على قيمة الأشياء.	عملية تعديل وتصحيح الأشياء التي تصدر بشأنها الأحكام.
هدفه تحديد الإيجابيات (مناطق القوة) والسلبيات (مناطق الضعف).	الخطوة اللاحقة التي تهدف إلى تحسين وتعديل المستوى الحالي وتدعيم الإيجابيات ومحاولة التغلب على السلبيات.

* (كتاب المهارات الأساسية والمستخدمة في الخدمة الاجتماعية للدكتور/ هنداوي حسن ص 76-77 وكتاب (أبو النصر، 2018: ص168).

أنواع مهارة التقييم في الخدمة الاجتماعية ::::

تقسيم السيد عبدالحميد لأنواع التقييم:

- 1) المسح القبلي تسجيل جوانب الموقف كما هو قبل البدء في

- تنفيذ المشروع .
- (2) التقييم المقارن المقارنة بين مدى فعالية اكثر من برنامج واحد للتدخل .
- (3) إعادة تقييم نفس البرنامج (تقويم دوري) تقويم البرنامج الواحد "مرتين" متتاليتين يفصل بينهما فارق زمني لتأكد من صحة ودقة النتائج.
- (4) التقييم البعدي لتحديد نوع التغيير الذي يمكن ان يكون قد حدث اثناء التنفيذ ويكون بعد الانتهاء مباشرة .

:::: أنواع مهارة التقييم في الخدمة الاجتماعية ::::

تحديد أنواع التقييم في الخدمة الاجتماعية وفق التصنيفات التالية:

(1) تقويم وفق عناصر الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

- أ- تقويم العميل (فرد اسرة جماعه مجتمع منظمه).
- ب- تقويم الاخصائي الاجتماعي.
- ج- تقويم المؤسسة.
- د- تقويم خطة التدخل.
- هـ- تقويم الاشراف المهني.

(2) التقييم من حيث طبيعة البيانات:

- أ- تقويم كمي: وهو يعتمد على الوصول الى احصائيات وأرقام ويركز على عرض المعلومات في صورته جداول.
- ب- تقويم كيفي: وهو يعتمد على الوصف والمعاشية والسرد التفصيلي للأحداث ويهتم بعض بيانات وكيفية تركيز على السمات والاتجاهات والحياة الاجتماعية والعلاقات الإنسانية ومن ادواته (الملاحظة - المقابلات - الاجتماعات - العمل مع الجماعات).

(3) التقييم من حيث الزمن:

- أ- تقويم قبلي وهو قبل التدخل.
- ب- تقويم فترتي وهو يتم قبل التدخل.
- ج- تقويم على فترات محددة لتأكد من سير عملية التغيير.
- د- تقويم نهائي وهو بعد الانتهاء من عملية التدخل المهني المباشرة.
- هـ- تقويم تباعي وهو بعد الانتهاء عملية التدخل بفترة مناسبة لتأكد من عدم انتكاسة العميل.

(4) التقييم من حيث الطبيعة الجغرافية:

- أ- تقويم محلي على مستوى (الحي او محافظة).
- ب- تقويم قومي على مستوى (الجمهورية او الدولة).

ج- تقويم إقليمي على مستوى (الوطن العربي او الامة الإسلامية).

د- تقويم دولي على مستوى العالم (الأمم المتحدة).

٠٠المشاركون في مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ٠٠

لا يتم فقط من جانب الاخصائي الاجتماعي وحده وإنما يشمل مشاركة (العميل والفريق العمل وممثل ادارة المؤسسة واحد المرتبطين بالعمل) - ويختلف التقويم من مؤسسة لآخري حسب المشكلة ونوع المؤسسة وأهدافها والعلماء والامكانيات.

٠٠ مفاوضات وشروط النجاح الاخصائي الاجتماعي في عملية

التقويم ٠٠

- 1) العدالة-تحديد دور الاخصائي والمهام التي ينبغي ان يؤديها(وعلى أساسها يتم تقويم عمله).
- 2) الدورة الزمنية المثلية الفترة زمنية قياسية دورية يتم التقويم دوريا على أساسها ويجب ان تكون تلك الفترة الزمنية كافية لكي يثبت العامل كفاءته على أداء المهام الموكولة اليه ليكون التقويم عادل وعلى أساس علمي.
- 3) الدقة والموضوعية تحديد مستويات الأداء على أساس القدرات والاستعدادات البشرية والرغبات الإنسانية العادية لتحقيق أهدافه وطموحه.

٠٠...الأسس والمبادئ التي يجب مراعاتها في مهارة التقويم قراءه بفهم

- 1) ان يحدد ما يلي بوضوح ودقة (الموضوع والاهداف /المنهجية والإجراءات والمسؤول عن عملية التقويم).
- 2) ان يتجه التقويم الى قياس الموضوع المراد قياسه لإصدار الحكم.
- 3) يجب ان يكون التقويم بناء وعلاجيا فالتقويم ليس مجرد تشخيص او تقرير مصير انما يجب ان يتخذ سبيلاً الى الإصلاح.
- 4) ان يكون التقويم من وجهة نظر كل من اشترك في هذا العملية للاستفادة من الخبرات المختلفة في هذا المجال.
- 5) ان يرتبط التقويم بالأهداف والانساق معاً وان يكون شامل ولا يقتصر على نواحي دون الأخرى.
- 6) ان يتم التقويم بصفة مستمرة ويكون الهدف منه زياده الفاعلية للخدمات التي تقدمه المؤسسة الاجتماعية.

٠٠ : معايير التقويم التي يجب ان يلتزم بها الاخصائي

الاجتماعي ٠٠ ::

يجب الاهتمام بـ

1- تقييم العميل (فرد اسره جماعه مجتمع): وتشمل تقبل العميل الالتزام بالمواعيد في الخطة تحمل العميل للمسؤولية مشاركته العلاقات الاجتماعية للعميل قدراته مهاراته السمات المتنوعة للعميل والموارد المالية والإنسانية له .

2- تقييم المؤسسة : وتشمل مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية وحدثتها وتدريب كوادرها ووضوح الأهداف للمؤسسة ومدى مناسبة لوائح المؤسسة وجوده الخدمات ومدى توافرها مع قيم المجتمع هذا الخدمات وعلاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى .

3-تقويم خطة التدخل المهني: وتشمل مدى وجود اهداف للخطة ومدى تلبية الخطة للاحتياجات العملاء والموار التي تعتمد عليها الخطة ومدى تنوع أساليب التدخل المهني ومدى تنوع أساليب التدخل المهني واستراتيجياته ومدى شمول الخطة وتناسبها لقيم المجتمع والمؤسسة.

4- تقويم الاخصائي الاجتماعي: وتشمل مدى التزامه بالأهداف الخدمة والمؤسسة ومبادئ الخدمة وقيمها ومهاراته واساليبها وادوارها وقيم المجتمع.

:::: خطوات تنفيذ مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ::::

(1 التخطيط لعملية التقويم:

- أ- تحديد (الموضوع المراد تقويمه) .
- ب- تحديد (اهداف الموضوع المراد تقويمه مع تحديد الهدف النهائي).
- ج- تحديد (الفريق المشارك في عملية التقويم) .
- د- تحديد (الموارد والامكانيات اللازمة للتقويم).
- هـ- تحديد (موعد التقويم مع اخذ الموافقات اللازمة لعملية التقويم).

(2 تحديد محكات ومعايير التقويم:

- وفيها يتم الاجتماع بين (فريق التقويم ويتم تحديد المعايير التي سيتم بناء عليها التقويم).

(3 تحديد العوامل المؤثرة على التقويم:

- أ- تحديد (العوامل الداخلية المسئولة عن نتائج التغيير).
ب- تحديد (الجوانب التي يمكن ارجاعها لعوامل خارجية اثرت على التغيير).
ج- تحديد (طرق الفصل بين العوامل وتأثيرها على التغيير) .

(4) التنفيذ:

- وهي الخطوة الفعلية لتطبيق عملية التقويم وبدء اللقاءات والمقابلات والملاحظة (البدء الفعلية لجمع البيانات والمعلومات).

(5) استخراج النتائج وتبويبها وتحليلها:

- أ- ربط النتائج (بالأهداف).
ب- ربط النتائج (بالمعايير).
ج- ربط النتائج (بالعوامل).
د- ربط النتائج (الامكانيات).
هـ- ربط النتائج (بالوسائل).

(6) عرض نتائج التقويم وخطه التطوير:

- وفي هذه الخطوة ينتهي فريق العمل من اعداد النتائج في صورتها النهائية وفق الأسس النظرية العملية (يتم تحديد الإيجابيات والسلبيات ونقاط القوة ونقاط الضعف ووضع خطة التطوير والمساعدة للعنصر المراد تقويمه من عناصر العملية المهنية وتسليم النتائج للجهة المسؤولة المشرفة على عملية التقويم)

كتاب الصعوبات والمعوقات الأخلاقية لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية

[رابط \[https://jfs.journals.ekb.eg/article_96784_ce86e57e736274f117f645561546338f.pdf\]\(https://jfs.journals.ekb.eg/article_96784_ce86e57e736274f117f645561546338f.pdf\)](https://jfs.journals.ekb.eg/article_96784_ce86e57e736274f117f645561546338f.pdf)

لدكتور/طلعت السروجي + والدكتورة سامية همام (الفصل الأول)

أهمية مهارة التقويم

- 1- التعرف على قيمة ووزن التغيير الذي ينتج عن جهود الأخصائي الاجتماعي.
- ٢- تحديد جوانب القوة، وجوانب الضعف في الممارسة المهنية ومحاولة تلافيها.
- ٣- وسيلة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.
- ٤- وسيلة رقابية على أداء المؤسسات الاجتماعية العاملة في مهارات الخدمة الاجتماعية.
- ٥- معيار ومنهج علمي للحكم على سير العمل المهني بشكل صحيح أم خاطئ.

.. :::: صعوبات مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية :::: .. قراءه بفهم

1- المدة المطلوبة للتقويم قد يحتاج الى وقت أطول من المحدد له ويكلف كثيراً.

2- إخفاء المعلومات حول الأخطاء تسبب الكثير من التأخر في التعديل وفق خطه التقويم.

3- عدم وجود ديمقراطية بين فريق العمل للتقويم.

4- الحصول على إحصاءات غير دقيقة او غير واضحة لمنفذين لمهارة التقويم بالتأليه تصبح غير مجدية لهم ومما تسبب الكثير من العطل للوقت وللجهود المهدرة بدون وعي .

5- قد تكون الوسائل التي تمّ الحصول عليها في جمع البيانات إحصائية غير صحيحة، ولا تكون مفسرة تفسيراً دقيقاً في الواقع .

الفرق بين صعوبات مهارة التقويم والمعوقات في الخدمة الاجتماعية

الصعوبات	المعوقات
ذاتية شخصية	مؤسسية او مجتمعية
ترجع للفرد ذاته	ترجع للمؤسسة او البرنامج او المجتمع
واضحة غير متداخلة التأثير	تداخلها تأثيراتها
خلل في بعد او أكثر من جوانب شخصية الفرد	خلل في البرنامج او المجتمع او المؤسسة
تعتمد المواجهة على المورد البشرية وتدريب وتطوير واحل وتغيير	تعتمد المواجهة على احدث تغييرات في المؤسسة او البرنامج او المجتمع
تعتمد التحدي	تعتمد على الاصرار
قد تكون حقيقية واو صناعية	حقيقية بالفعل
تحتاج التأمل والتفكير	تحتاج المواجهة للتغيير
تحتاج لوقت أطول في المواجهة	لا تحتاج لوقت طويل في المواجهة

كيف يتغلب الاخصائي الاجتماعي على معوقات نجاحه وتنفيذ مهارة التقويم

قراءه بفهم

1- الديمقراطية وتوفير المناخ الديمقراطي وذلك من خلال إعطاء فرصة للمستفيدين من البرامج الاجتماعية ليعبروا عن آرائهم والاستماع لهم لقياس نجاح أو فشل المشاريع والبرامج الاجتماعية.

2- الإصرار يقهر الصعوبات حيث ان التطور المتسارع للعالم في جميع المجالات نتج عنه تراكم هائل من المشاكل البسيطة والمعقدة التي تطلبت حلول مناسبة من خلال المقومين للمشاريع واكسبتهم المهارة في عمليه التقويم .

3- الاختيار الواعي الرشيد لمن يقوم بعملية التقويم .

4- الموضوعية: انصاف القائم بالتقويم بالموضوعية وعدم التحيز لاي سبب من الأسباب والتحديد الدقيق للصعوبات والمعوقات .

5- الشفافية في نشر نتائج التقويم للاستفادة منها سواء للمسولين او المستهدفين.

- 6- ضرورة التزام القائمين بالتقويم بأخلاقيات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.
- 7- التحديد الدقيق لأهداف البرنامج او المشروع ومناسبتها لأهداف التقويم .

*****++++*****

مهارة التوثيق قراءه بفهم

مهارة منهجية في المقام الأول، وتدل على التفكير المنطقي والرؤية العلمية للأمور من قبل الأخصائي الاجتماعي الإكلينيكي

ونقصد بالتوثيق عملية التأكد من كل ما يقوله العميل، ويزعمه أثناء مقابلاته الأولى مع الأخصائي الاجتماعي الإكلينيكي.

مثل المرض والحالة الاجتماعية والتقارير النفسية والفقر. كل هذه الأمور وغيرها كثير.

فالعملاء أنواع، منهم من هو صادق ومنهم من هو غير ذلك، ومنهم من يتوهم المرض، ومنهم من يدعي الفقر، لذا فإن الأخصائي الاجتماعي في هذه الحالة يطلب شهادات ثبوتية وتقارير لتوثيق كلام العميل ومزاعمه.

وتكون المهارة في الطريقة التي يطلب بها الأخصائي الاجتماعي الإكلينيكي هذه التقارير والإثباتات واللباقة التي يجب أن يتحلى بها بحيث لا يجرح شعور العميل وأحاسيسه.

*****++++*****

تعريفها مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية

تعريف التسجيل (1) : هو احد اهم عمليات الخدمة الاجتماعية وبحكم طبيعة الانسان ككائن بشري لا يمكن القدرة على الاحتفاظ بكل المعلومات والاحداث في ذهنه طوال الوقت لأنه يتعرض للنسيان .

تعريف التسجيل (2): هو عملية الكتابة والحفظ في ملف لكل معلومات متعلقة بالعميل والمشكلة وتقدير المشكلة وخطة التدخل وتقديم العلاج والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والصحية التي ساهمت في الموقف وإجراءات الانتهاء الحالة او تحويلها.

كتاب المهارات الأساسية والمستخدمة في الخدمة الاجتماعية لدكتور/ هنداوي حسن ص 93

.....

أهميتها مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية

أهميتها التسجيل: في طريقة العمل مع العملاء لتدوين ورصد كل المواقف والمعلومات والحقائق التي تقوم عليها طريقة العمل مع جميع الفئات والتسجيل مهم جداً كمهاره في المهنة للاحتفاظ بكل بيانات الحالة وهو

وسيلة في حد ذاته لتحقيق غايات والاحتفاظ بالمعلومات ■

أهداف مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية

ثلاث أركان لأهداف الخدمة الاجتماعية :

1- التعليم.

أ-التسجيل وسيلة هامة تستهدف اثناء البناء المعرفي للطريقة بتقديم ماله علمية تعتمد عليها في تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية - تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية.

ب-وسيلة تستهدف واقعية التعليم وهي تعني اعتماد العلمية التعليمية على نماذج واقعية لأعمال الخدمة الاجتماعية.

ج-وسيلة لتنمية الخيال والقدرات العقلية لطلاب الخدمة الاجتماعية من خلال دراستهم لنماذج واقعية في التسجيل.

2- الممارسة.

(1) بنسبه للعمل كفرد

معرفة ميوله العضو اتجاهاته
سلوكياته

رصد التطور ومشاركته

معرفة دوافع السلوك

جوانب القوه والضعف في العمل

معرفة احتياجاته

(2) بنسبه للجماعة

رصد مدى تحقق اهداف الجماعة

رصد طريقة التفاعل داخل الجماعة

رصد المشاركة واتخاذ القرارات

رصد مشكلات الجماعة

رصد احتياجات الجماعة

رصد ظهور الشلل والعشيرات

رصد قدرات أعضاء الجماعة.

(3) بنسبه للبرنامج

طريقة تصميم البرنامج

اجتياحات الأعضاء

مدى مناسبة البرنامج للاحتياجات

مشكلات تنفيذ البرنامج

مدى اشباع البرنامج لرغبات

مدى مرونة والتطور فيه
طرق التغلب على العقبات

(4) بنسبه للأخصائي

حجم تدخلاته في الموقف
طريقة تدخله في المواقف
مدى التزامه بطرق العملية التدخل
معرفة نقاط القوة والضعف في شخصيته
معرفة نقاط القوة والضعف في أداءه المهني
تقييم ذاته الشخصية والمهنية
وضع خطة التطوير المهني والشخصي.

(5) بنسبه للمؤسسة

مناسبة المؤسسة للعمل
توفر الإمكانيات
التوافق بني اهداف المؤسسة والمجتمع
نجاح المؤسسة في تقديم الخدمات
رصد العقبات والتغلب عليها
ويفيد بعرض الأنشطة التسجيل
ويفيد تعريف راي الجماهير على الخدمات
ويفيد في امداد المؤسسة بالمعلومات

(6) بنسبه للأشراف

تقديم صورته واقعية للأشراف - للخطة التدخل المهني
تقديم صورته واقعية للمؤسسة - للأخصائي - للبرنامج
تقديم صورته واقعية للأخصائيين الاخرين - للعمل

3- البحث العلمي.

(1) بنسبه للبحث العلمي

تقيد في توجيه الباحثون نحو المستجدات
تفيد في ماده علمية لتحليل المضمون من خلاله
يفيد التسجيل في اثاره قضايا جدليه في البحث العلمي
يفيد في تقديم متغيرات جديده للبحث
وهو أيضا اداة من أدوات جمع البيانات في البحث العلمي

مهاره التسجيل في الخدمة الاجتماعية

التسجيل في طرق الخدمة الاجتماعية :

- 1- التسجيل القصصي.
- 2- التسجيل التلخيصي .
- 3- التسجيل الموضوعي .

التسجيل القصصي	التسجيل التلخيصي	التسجيل الموضوعي
<p>يعطي صورته شاملة ومتكاملة عن الحالة الفردية وكل التفاصيل الدقيقة التي ترتبط بها من حيث الخصائص الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية واعطاء تفاصيل عن البيئة التي يعيش بها العميل</p> <p>(تحديد الخطوات لتسجيل القصصي)</p> <p>البيانات الأولية وصف تفصيلي عن مشكلة العميل الأسباب التي أدت الى حدوث المشكلة الرأي المهني لمساعدة الحالة</p>	<p>يركز على انتقاء الحقائق والمعلومات المرتبطة بالمشكلة وطبيعتها والاحداث والاثار التي تحتويها ويتم ذلك بعرض باختصار دون إضافة أي جوانب أخرى من جانب الأخصائي الاجتماعي وليس هناك تقييد بحرفية المقابلات وعرض اهم الحقائق التي توضح طبيعة المشكلة ويمكن حلها وتحديد الأسباب وابداء الرأي المهني.</p>	<p>يتم من خلاله تحديد موضوعات محددة مسبقاً طبقاً لطبيعة المجال ونوع المؤسسة التي يعمل بها الاخصائي وتأخذ التسجيل ثلاثة اشكال وهي:</p> <p>1- تسجيل موضوعي من خلال الاستثمارات المتنوعة او الكروت او البطاقات الاتصال العميل بالمؤسسة</p> <p>2- تسجيل من خلال المقاييس والاختبارات العلمية (الاجتماعية والنفسية).</p> <p>3- تسجيل عن طريق الرسوم والإحصاءات البيانية</p>

مهارة في العلاقة المهنية الخدمة الاجتماعية

-تعريف العلاقة المهنية: التفاعل أو التعامل المهني الذي ينشأ بين الأخصائي الاجتماعي والعميل لتحقيق أهداف، ويكون التفاعل استجابة للاتجاهات العقلية والوجدانية عند كل من طرفي العلاقة نحو الآخر ونحو موقف المساعدة.

-المراحل للعلاقة المهنية:

مرحلة البداية:	مرحلة الوسط:	مرحلة النهاية:
تكون مرحلة اختبار بين الطرفين واستطلاع وقد تظهر فيها مقاومة العميل بوضوح في بعض الأحيان، بواخر الثقة مازالت محدودة او متذبذبة	فالعلاقة في هذه المرحلة الأهم والتي تكون صلب المساعدة تكون بدأت في الاستقرار. المشاعر السلبية منذ بداية هذه المرحلة تأخذ في الانخفاض. تبدأ بواخر الثقة ويزداد التفاعل، فرصة مناسبة لتطبيق عمليات التدخل المهني	وهي المرحلة التي يبدأ فيها الاخصائي الاجتماعي بالتمهيد لقلل الحالة تدريجياً أو تحويلها

-الاثار في تكوين للعلاقة المهنية الصحيحة:

- 1- معاملة العميل كشخص له خصوصيته المميزة عن الآخرين، مع حفظ اسراره مالم يكون عليه خطر.
- 2- تقبله واشعاره بذلك الاستجابة الصادقة لمشاعره وافكاره وتفهمها وتقديرها.
- 3- اتاحة الفرصة له للتعبير الحر عن مشاعره وافكاره هو حق له لتقرير مصيره بنفسه.
- 4- عدم التسرع في إصدار الأحكام على أفعاله وسلوكياته في المرغوبة

-متى نثق في أن العلاقة المهنية في مرحلة التكون الصحيح؟

الشعور بوجود الارتياح المتبادل عند طرفي العلاقة	توافر الثقة عند كل من العميل والاحصائي وقبال العميل على الحديث
وجود التفاهم الكافي ومعرفة كل من العميل والأخصائي لدورهم	اختفاء أساليب المقاومة بصورها المختلفة
الرغبة الملحة في (العلاج الاجتماعي) والاستمرار في البرنامج العلاجي	تعاون العميل مع الأخصائي في تنفيذ البرنامج العلاجي بحماس وجدية

-معوقات للعلاقة المهنية:

- رغبة العميل في الإسراع في العلاج.
- خوف العميل من أن تكشف "العلاقة المهنية" بعض جوانب حياته.
- عدم التزام الاخصائي الاجتماعي بتطبيق مبادئ المهنة كالسرية، والتقبل.
- تواكل العميل وسلبيته الزائدة.

مهارات في السرية الخدمة الاجتماعية

توضيح معنى مهارة السرية: هي الكتمان وهي صيانة الاسرار للعملاء التي تكشفها الدراسة الاجتماعية وتجنب نشرها واذاعتها بين الناس الغير مختصين او المحيطين بالفرد الا في حالة الضرورة كالخطر او لتبادل الخبرات او للمشورة مع المختصين تعتبر السرية من المهارات الهامة وهي أيضا مبدأ في خدمة الفرد في مهنة الخدمة الاجتماعية، وعند التحصيل على المعلومات الدراسية المطلوبة لمساعدة العميل يجب الحفاظ على اسرارهم وعدم مشاركتها الاخرين باي قصد كان دون الاذن منهم او في حالات الضرورة كما ذكرناه سابقاً.

التعريف لمهاره السرية: هي صون اسرار العملاء والمعلومات التي سيحصل عليها في حدود نطاق المشكلة فقط وعدم التطرق الى أمور خاصة أخرى.

أسس تطبيق السرية

دور الاخصائي الاجتماعي في تطبيق السرية	دور المؤسسة الاجتماعية في تطبيق السرية
--	--

<ul style="list-style-type: none"> ▪ يجب ان توفر المؤسسة الاماكن اللازمة لعقد المقابلات بسن أخصائها والعملاء. ▪ يجب ان يفهم الإداريون في المؤسسة دورهم الهام في تطبيق مفهوم السرية. ▪ يجب ان لا تسمح المؤسسة بإخراج سجلات العملاء باي حال من الأحوال ▪ قد يقتضي الأمر اتصال المؤسسة بمؤسسات أخرى بشأن العميل ويجب الحصول في سبيل ذلك على موافقة العميل. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ يعتبر العميل هو المصدر الاساسي للمعلومات باعتبار انه أفضل الناس في معرفة حقائق المشكلة، الا انه ليس المصدر الوحيد وفي حالة الاتصال بمصادر اخرى يجب على الاخصائي أخذ موافقة العميل. ▪ على الاخصائي الاجتماعي الا يسجل من المعلومات الا الضروري لمساعدة العميل
---	---

.....

وعلى الاخصائي في المقابلات الأولى مع العميل حيث العلاقة بينهما لم تتبلور بعد، يراعي الاخصائي الاجتماعي **اعتبارات معينة محافظة على مبدأ السرية** منها

- لا يتحدث عن حالات عملائه مع غيره
- يلتزم الاخصائي في الحصول على البيانات اللازمة في حدود المشكلة التي يعاني منها العميل
- لا يقوم الاخصائي بزيارة العميل الا باتفاق سابق
- تراعي المؤسسة أماكن خاصة بمقابلة الاخصائي مع العميل حفاظاً على السرية
- عدم الاستعانة بالمصادر الخارجية إلا في حدود ضيقة وبإذن منه
- ان يكون العميل بالنسبة له هو المصدر الأساسي للمعلومات والبيانات اللازمة لدراسة الحالة.

.....

(((((استثناءات تطبيق مهاره السرية))))))

- الاشخاص المصابون بانحرافات شاذة في شخصياتهم
- المرض بأمراض عقلية خاصة
- الأفراد الذين يحاولون الإضرار بأنفسهم ومجتمعهم
- الافراد المصابون بأعراض معدية
- في حالات الآباء المهملين الى اطفالهم او الذين يعرضونهم الى اضرار ومشكلات اجتماعية وخليقه.

.....

المصطلح بالإنجليزي	الترجمة بالعربي
Empathy Skill	مهاره التعاطف
Experiential	تجريبية
Explanation	التفسير
Clarification	التوضيح
Self Disclosure	التعبير الذاتي
Observation	الملاحظة
Behavioral Assessment	تقدير السلوك
Attending	الاستجابة
professional relationship	العلاقة المهنية
The skill of forming a professional relationship	مهارة تكوين العلاقة المهنية
Self Disclosure	التعبير الذاتي
Confrontation Skill	مهارة المواجهة
Ending & Transitions	الانتهاء والتحويل
Paraphrasing	أعادة الصياغة
Evaluation	التقويم
Secret skill	مهارة السرية
The Beginning Stage	مرحلة البداية
Middle Stage	مرحلة الوسط
End Stage	مرحلة النهاية
Recording	التسجيل
Objective Recording	التسجيل الموضوعي
Story Recording	التسجيل القصصي
Summary Recording	التسجيل التلخيصي
The truth of the interview	صدق المقابلة
Disposition	الانتهاء
Life Stressors	ضغوط الحياة
Behavioral Modification	تعديل السلوك
Behavioral Assessment	تقدير السلوك

الى هنا المصطلحات المطلوبة منك في الامتحان النهائي