

الجزء الأولى من مقرر مهارات لتيسير على الطالبات الحصول على المادة العلمية بطريقة مختصرة وبأقل جهد وتكلفة

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعي

«مع الافراد والاسر»

تأليف

منى البحر وهشام عبدالمجيد وحسن سليمان

مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع

تمهيد:-

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**

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»

● **لقد تم استخدام مصطلح المهارات في الكتابات الحديثة للخدمة الاجتماعية في وصف الأفعال والتصرفات التي تتضمنها الممارسة.**
أن مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية تتضمن الاختيار المناسب للأساليب الفنية للتعامل مع موقف معين او مشكلة ما.
والقدرة على استخدام وتنفيذ هذه الأساليب بفاعلية.

● **تعريف المهارة Skill :**

● هي الحرفة او القدرة على أداء عمل معين بأسلوب فني خاص .

مثل (المعلم) يقوم بمهارة توصيل وشرح المعلومات العلمية للطلاب بطريقته الخاصة

وستخدم أساليب ووسائل مختلفة لشرح وتوصيل المعلومة شفويا او كتابيا وهذا لعرض الفكرة بشكل مفهوم وحقيقي . «التعريف يحفظ بالمعنى»

● **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»

● **تعريف المهارات:** هي خبرة فنية تتمثل في القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية،

والاستعداد لإنجاز المهام المهنية بأكفائه المطلوبة. «التعريف يحفظ نصاً وليس بالمعنى»

● **قام كلاً من بيتي ورونالد بتصنيف استخدامات مهارات ممارسة الخدمة**

الاجتماعية في اربع مناطق رئسيه:

(1) التقدير وجمع البيانات والمعلومات.

(2) تنمية واستخدام الذات المهنية.

(3) أنشطة التدخل المهني مع جميع الانساق (الفرد الجماعات والمجمعات).

(4) تقييم عائد التدخل المهني (تقييم النتائج المتوصل لها).

● **وبشكل عام فإن الاخصائي يستخدم مهارات الممارسة في كل المقابلات التي تتم**

مع العميل ويتدرب عليها يلاحظ كيفية تطورها لدية وتدعيمها للمحافظة عليها

ليأثر في عملية المساعدة ولتحقيق الأهداف التالية »

-تنمية العلاقة المهنين بين الاخصائي والعميل.

-جمع المعلومات الأساسية عن الموقف الاشكالي.

- تبادل الرأي والتفاهم من اجل التوصيل الى صورته كاملة عن المشكلة.

- تطبيق أنشطة وخطوات التدخل المهني.

- تتبع التغيرات في الحالة وتسجيلها وتقييمها بشكل دوري.

- التمثيل النموذجي للعميل حيث يلاحظ العميل الاخصائي ويتعلم منه المهارات

الجديدة وكيفية ممارستها واستخدامها الأمثل .

● **أنواع المهارات : أنواعها عديده ولا يمكن ان نمارسها دون عملية المساعدة.**

(أ) المهارات الأساسية:

التواصل والاستماع / مهارة الاسئلة/ مهاره الصياغة/ مهاره التركيز /مهاره

التلخيص /مهاره الملاحظة/ مهاره التسجيل.

(أ) المهارات التاثيرية (المتقدمة):

التفسير/ مهارة التوضيح/ مهاره التعبير الذاتي/ مهاره المواجهة /مهاره

المتناقضات /مهاره الارشاد المباشر

● **ويرى هوفمان ان مهارات الخدمة الاجتماعية يمكن تقسيمها الى مجموعتين أساسيتين هي**

:

(٢) المهارات التحليلية.	(١) المهارات التفاعلية .
التفكير بشكل جيد في النقد	الاتصال الشفهي بطريقة واضحة وموجزة
قدرة الاخصائي لمساعدة العملاء على ادراك موقف الصراع والإحساس بها سواء كانوا بمفردهم او في تفاعلاتهم مع الناس في بيئتهم الاجتماعية يقوم على تحليل واضح ومنطقي وتشمل القدرة على التحليل.	ملاحظة سلوك الاخرين
	فهم طبيعة السلوكيات الغير لفظية وتقبلها اين كانت
	الاستماع لكل من الرغبات العننية والضمنية
	استخدام الوسائل التكنولوجية في تخزين المعلومات واسترجاعها
	التعبير عن الأفكار بوضوح والاستجابة لرسائل الأشخاص بطريقة مناسبة لتقديم المساعدة

المهارات الخاصة بكل مستوى من مستويات العملاء

المهارات على المستوى الكبرى (المجمعات)	المهارات على المستوى الوسطى (الجماعات الصغيرة)	المهارات على المستوى الصغرى (الافراد)
المهارات العملية : -مهارة إقامة وتدعيم العلاقات -مهارة تنمية ادراك السكان المحليين بالمشاكل -مهارة استثارة سكان المجتمع للمشاركة -مهارة اكتشاف وتدريب القيادات الشعبية -مهارة تنظيم السكان المحليين	مهارة استخدام العلاقات الجماعية مهارة مساعدة الجماعة على تصميم واستخدام النماذج مهارة استخدام إمكانيات وموارد المؤسسات والمجتمع	مهارة اجراء المقابلة مهارة اجراء الملاحظة مهارة اجراء القياس
المهارات التخطيطية: -المهارات المرتبطة بالأهداف المادية(استخدام مدخل حل المشكلة)مثل مهارة في تحديد تنمية الموارد . -مهارة في وضع وتصميم البرامج والمشاريع .	المهارة في التقويم المهارة في فهم ديناميكية الجماعة	مهارة تطبيق أساليب التدخل المهني المتنوع مهارة تكوين العلاقة المهنية
المهارات التنسيق: -مهارة في العمل بين المنظمات	المهارة في توجيه ومناقشة الجماعة المهارة في استخدام تكتيكات العمل مع الجماعات مثل المنمذج المواجهة ولعب الدور	

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

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

- التناغم تطبيق الاخصائي مهارة عن طريق الانصات للعميل وتفهم احساسه وافكاره ويدرك صراعه للمشكلة وعرضه للأحداث. التعاقد بهذه المهارة لمشاركة العميل لتحديد النقاط العمل. - التفاهم والعمل المشترك يساعدان على خلق اجنده مشتركة بين العميل والاختصاصي وبهذا يسمى التعاقد السلوكي لأنه يقوم بتحديد الأنشطة المتوقعة من العميل والاختصاصي خلال عملية المساعدة مثل (احمد سيحضر المقابلات كلها ويشارك في المناقشة بإيجابية) اما الاختصاصي 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 تطويرها،
- 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.

● تعريف اقسام المهارات الأساسية:

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

❖ 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
مهية للتعامل الإيجابي وفي ايطار 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
للمعمل 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
العمل شعور واحساسى الذاتية للأخصائي بوصف شريكا
في عمله المساعدة منها بعض العبارات في الأمثلة القادمة.
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)

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

لكي تساعد العميل على الاستمرارية في عرض روايته
والتحدث بمزيد من التفصيل عن مشاعره وأحاسيسه...
الاسئلة: (2)

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.

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

مثل :

لماذا جاءت اليوم ؟

كيف يمكن ان اساعدك ؟

& قد تترك 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 الدقه 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 فيكمن 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؟

(1) أسئلة ذات ابعاد ادراكية /ومعرفية.

فنتناول خبرات العميل واره (ماهي افكارك تجاه الاعداد للمستقبل؟)

(2) أسئلة ذات ابعاد شعورية /وانفعالية.

فنتناول 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؟)

● ماهي الأخطاء الشائعة في صياغه ومضمون الأسئلة؟؟

- الأسئلة المتدفقة (المتتالية)
- الأسئلة التي تسبقها(عبارة مطولة)
- الأسئلة الايحائية
- السؤال لماذا؟
- الأسئلة المركب

(3)مهارة 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 ثانية الى عشرين ثانية تعطي للعميل الفرصة لالتقاط أنفاسه والتفكير في النقطة التالية والتي سوف يعرضها فه بحاجة الى لحظه الصمت للتعامل مع المشاعر الحرجة و التي قد تم استدعاؤها وتذكرها اثناء المقابلة وتعطي أيضا فرصه للأخصائي لتفكير في السؤال التالي للعميل . يتبع قريباً