

## الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

«مع الافراد والاسر»

تأليف

منى البحر ومهام عبدالمجيد وحسن سليمان

مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع

هذا الجزئية من هذا الكتاب

## الجزئية الثانية

**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 حديثا 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

**أولا : الجانب المعرفي**

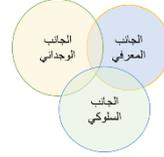
تتضمن المهارة معرفة ووعياً وادراكاً لمتطلبات الممارسة وجوانبها فالمعرفة تسبق الممارسة او الأداء لدى الممارسين المتخصصين .  
فمثلاً: الطبيب ان يمارس عملة دون دراسة نظرية معرفية وواعية بالأمراض وتشخيصها وعلاجها كذالك الاخصائي لا يمكن ان يمارس عمله دون ان يكون واعى ودارس المهارة وفهم النظريات السلوك الإنساني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

**ثانيا : الجانب الوجداني**

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

### ثالثاً : الجانب السلوكي

يرتبط بالجانب المعرفي والمشاعر .. فالسلوك انجاز وأداء قد يتسم بالإنجاز العادي مثل الآخرين او الإنجاز الفائق السريع مثل الأشخاص الماهرين وبطبيعة الامر فإن 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 اطار استعداد الشخصي .
- 9- تحليل الخبرات والتجارب السابقة للممارسة المهنية والتدخل المهني لتقديم المساعدة
- 10- المشاهدة والمحاولة لقدرات الممارسين المهنيين على أداء في المواقف المختلفة لتكون الثقة لدى الممارس.

### خطوات اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية:

- 1- مرحلة اكتساب المهارة
  - 2- مرحلة التعريف والادراك
  - 3- مرحلة التدريب على المهارة
  - 4- مرحلة التثبيت
  - 5- مرحلة 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 يماثلها.
- 3- تعليم المهارات المهنية من خلال الخبرات الخاصة بانتقال اثر التدريب أي المشاهدة المدرب اثناء الممارسة على الواقع.
- 4- تعليم المهارات من خلال اعداد برنامج او خطة 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.
- 2- ضعف الاعداد النظري في بعض مؤسسات التعليم.
- 3- قصور عمليات الاشراف على الطلاب لزيادة كفاءاتهم.
- 4- ضعف كفاءه بعض المشرفين على التدريب.
- 5- عدم وجود معامل كافية واجهزه كافية للتدريب.
- 6- عدم صلاحية بعض المؤسسات التدريب لاكتساب المهارة.
- 7- عدم قناعة بعض الطلاب والممارسين بضرورة الالتزام بتطبيق الأسس المهنية والأخلاقية في الممارسة.
- 8- اضطراب العلاقة بين المشرف والمتدرب.
- 9- عدم اهتمام بعض الممارسين بتسجيل الخبرات لجهودهم.
- 10- عدم توفر الظروف المالية والنفسية والاجتماعية المناسبة لاكتساب المهارة.
- 11- احباط عناصر المبدعة والموهوبة في المجتمع وعدم رعايتهم.
- 12- عدم الاقتناع بأهمية الإسراع في تعلم المهارة من جانب المدرب والمتدرب.
- 13- عدم وضوح الهدف من ممارسة واستخدام المهارة.
- 14- عدم استفادة المؤسسات من وسائل التقويم وتطبيقها لرفع كفاءه الأداء المهاري.



- 2- الإجابة عن استفسارات الجمهور وفتح مجال للنقاش.
- 3- عرض بسيط للندوة على "المنتر" أو 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 أكثر 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 الاخصائي في ادارته 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 (عبدلأهي حسن 2017)

### ..... مثل مهارة في استخدام التكنولوجيا الحديثة في الخدمة الاجتماعية.....

مهارة استخدام الاخصائي الاجتماعي لتكنولوجيا تماشياً مع التغييرات التي تطري على المجتمعات العربية بشكل خاص في الاهتمام في برامج وتطبيقات الشبكة العنكبوتية. حيث ان العصر الحالي عصر ثوره التكنولوجيا في المعرفة والاتصال والتفاعل الإنساني مما ساهم في انتشارها وتطورها وزيادة الاقبال عليها لما لها من فوائد ومميزات لا تحصى

ومع هذا محدودية العمل بها أيضا نتيجة الاختراقات الغير امنه لبعض تطبيقاتها او تقنياتها بشكل الصحيح ومع وجود الثغرات أصبح من الضروري تعلم الامن السبرالي واتقانه في ظل التطور العلمي والتكنولوجي السائد في هذا العصر.

## مفهوم المهارات في استخدام التكنولوجيا الحديثة واهميتها:

### تكنولوجيا VALUES

هي قدرة الاخصائي الاجتماعي على التمكن من اساسيات التكنولوجيا الحديثة والقدرة على استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية ليتمكن من التفاعل والتوصل مع عملائه بيسر وسهولة وبوقت قصير واكثر تنظيم باستخدام هذه الوسائل لتحقيق اهداف معينة في حدود العلاقة المهنية واحترام قوانين وميثاق الخدمة الاجتماعية.

### أهمية التكنولوجيا الحديثة:

لان استخدامه يتضمن الاساسيات والاليات، فالاساسيات تتضمن التمكن من التعامل مع جهاز الكمبيوتر ولغته، والاليات تتضمن الاستفادة من خدمات التكنولوجيا الحديثة واهمها الانترنت وخدماته ومن أهمها:

- 1- ارسال واستقبال "بريد الإلكتروني" وهي الرسائل النصية او الصوتية للعملاء بشكل سري ومضمون.
- 2- نقل الملفات الخاصة بالعملاء وبياناتهم وحفظها، واسترجاعها مما يوفر الجهد والوقت.
- 3- التواصل من خلال (الحاسب الالى) او الفاكس او التلفون او تطبيقات التواصل الاجتماعية المتاحة والأمنه فهناك وسائل اتصالات مختلفة ومتطورة في زمن بسيط.
- 4- نشر المعلومات العامة والوقائية والارشادية وتخزينها بشكل جيد لتعلم عن بعد ونتيح التعاون والمشاركة والعمل كفريق مع الخبراء والزلاء في المهنة بشكل فوري.

### أهداف اختيار وتطبيق الاخصائي الاجتماعي مهارة استخدام التكنولوجيا:

- 1- ضمان متابعة العملاء الذين يعمل معهم بشكل سريع اكان فردى او جماعى.
- 2- ضمان توجيه عمليات التفاعل على شبكة الانترنت في حالة نشر معلومات لتثقيف حول موضوع يزيد الوعي لدى العملاء حول مشكله عامه او خاصة.
- 3- مساعدة الأعضاء على مواجهة استخدام السلبي للانترنت والكشف عن الطرق الأمنه لاستخدامه وتوضيح المحاذير للممارسين.
- 4- توفير الوقت والجهد والمادة وزيادة التفاعل والمشاركة مع الاقران وخاصة الممارسين للمهنة وتطوير عملية التواصل وربط المعلومات بالمراكز الاجتماعية مما يجعل سهوله لمستخدميها من العملاء على الحصول على المعلومات اللازمة للخدمات بيسر وفي أي وقت.
- 5- مراعاة وتقدير ظروف (الممارسين والعملاء) في عدم القدرة على التفاعل وتقديم المساعدة في الواقع واثناء الازمات.

!!! مقومات نجاح الاخصائي الاجتماعي في استخدام التكنولوجيا الحديثة:!!!

## 1- اكتساب الاختصاصي الاجتماعي اساسيات التعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة.

- 2- ايمانه بان هناك متغيرات معاصرة لها انعكاسات على الأجيال الحالية والوصول الى نقطه التقاء تسهل الوصول بشكل ايسر للعملاء دون عناء او تكلفه.
- 3- تقبله لفكرة استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير ذاته في التعامل معها والايمان بأهميتها لأداء الكثير من الاعمال من خلالها.
- 4- تقبله لفكرة استخدام التكنولوجيا الحديثة في التواصل والتفاعل الجماعي الموجه.
- 5- الالتزام بحدود العلاقة المهنية في الاتصال التكنولوجي مع عملائه.
- 6- متابعة لكل جديد يطرح في ميادين الخدمة الاجتماعية من خلال التكنولوجيا الحديثة اكان في الداخل او في الخارج.
- 7- متابعة مستجدات التكنولوجيا في وسائل الاتصال والتفاعل البشري لمواكبة عصر التقني والغزو الالكتروني للتواصل الفعال مع العملاء.

## سد / ما هو دور الاختصاصي الاجتماعي عند استخدام مهارة التكنولوجيا الحديثة مع عملائه؟

- 1- أعداد موقع او صفحه ويب خاصه به او فتح حساب رسمي في مواقع التواصل الاجتماعي.
- 2- السماح للعملاء بالتواصل من خلال هذا الحسابات او المواقع لفتح باب لنقاش او الإجابة عن استفساراتهم بشكل خاص وسري.
- 3- استخدامها في عمليه الارشاد والتوجيه للعملاء من خلال طرح الكثير من القضايا الاجتماعية الهامة وتقديم المشورة من خلالها.
- 4- تقديم الجلسات العلاجية من خلال التواصل عن بعد بالعملاء في أوقات الكوارث والأزمات وان يلتزم بكل القواعد والشروط لتحقيق اهداف المساعدة.
- 5- اطلاع العملاء على نتائج التقييم العلاجي او نتائج المقاييس المستخدمة معهم بشكل سري وسريع.

## ?? مفهوم مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية??

هي اداه أساسية لإتمام عمليات الممارسة المهنية مع الافراد (العملاء)، ويعرفها لنا علي الدين السيد 2004 هي لقاء مهني هادف بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل او أي فرد من الافراد المرتبطين بالمشكلة في اطار 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 معوقات تقابلها.

### ?? أهمية 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 وافكاره.
- 5-تستهدف المقابلة مساعده العميل على التحرر من الضغوط والتوترات.
- 6-تستهدف المقابلة مساعدة العميل على تعديل اتجاهاته السلبية تجاه الاشياء.
- 7-تستهدف المقابلة استيفاء كافة المعلومات المرتبطة بمشكلة العميل من مصادرها المختلفة.
- 8-تستهدف المقابلة تعديل الاتجاهات السلبية لأفراد 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 مع 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 بأمر عدة يجب مراعاتها والاخذ 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 الرأي 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 ولاتجاهات 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 الافراد المرتبطين بالعميل. ج- عدم تعاون فريق العمل مع الاخصائي. ب - عدم التزام الاسرة بمواعيد المقابلة. هـ - تحريض احد الافراد للعميل ضد الاخصائي او المؤسسة.

#### 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 ...

- 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 بالعميل.
- 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.

**ومضات علمية:** المقابلة مهنية لها أهدافها الواضحة وتبقى مهمة (الأخصائي الاجتماعي) إدارة دفتها وتوجيهها الحديث إلى حيث يريد هو لا العميل.

#### (مفهوم مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية )

هي حصر الانتباه نحو شيء 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 دراسة 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.

- ويلخص **جمال شكري** و**احمد 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

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 "**جاني**" 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.
- 5- حدد زمن الملاحظة ومكانها.
- 6- حدد وسيلة الملاحظة وامكانيات البشرية والمادية للملاحظة.

## **ب - النزول للميدان:**

- 1- ركز انتباهك حول جوانب الظاهرة محل الملاحظة.
- 2- سجل كل ما هو متصل بموضوع الملاحظة.
- 3- تقييد الملاحظة طبقاً للموضوع.
- 4- حدد مساعدك في عملية الملاحظة من هم فريقك للملاحظة.
- 5- هل اقتصرت الملاحظة على الحواس او على أدوات وآلات اخرى.
- 6- اتبع الملاحظة طبقاً للزمان والوقت والمكان المحدد.
- 7- احرص على شمول الملاحظة للموضوع الملاحظة.

## **ج - ما بعد الملاحظة:**

- 1- سجل تقرير الملاحظة فور الانتهاء منها.
- 2- يكتب تقرير الملاحظة بالوصف العلمي وبدقة.
- 3- يمكن ان تسجل الملاحظة من خلال تقارير الملاحظة.
- 4- عملية التحليل العلمي للمشاهدة من خلال الربط بين المشاهدة وتفسيرات العقلية لها.

## **□□ اساليبها مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية □□**

- 1. الملاحظة البسيطة:** ويقصد بها ملاحظة الظواهر والتفاعلات والسلوكيات كما تحدث تلقائياً في ظروفها الطبيعية، ودون استخدام لأدوات القياس، وعادة يتم استخدام الملاحظة من هذا النوع في محاولة فهم ورصد سلوكيات جماعة أطفال، أو جماعة مراقبين ونحوها لرصد تفاعلاتهم وسلوكياتهم كما تحدث في ظروفها الطبيعية
- 2. الملاحظة الموضوعية:** وتعني قيام الأخصائي الاجتماعي بتحديد موضوعات دقيقة ومحددة مرتبطة بالموقف أو الحالة أو الموضوع الذي تتم ملاحظته، حيث يسعى الأخصائي لجمع معلومات وحقائق في إطار تلك الموضوعات. وتتضمن استخدام استمارة خاصة بالملاحظة لتسجيل الموضوعات التي تتم ملاحظتها بالإضافة لوضع أوزان وتقديرات لكل موضوع تتم ملاحظته، ويمكن تطبيقه مع الاسر والجماعات
- 3. الملاحظة باستخدام دليل الملاحظة:** ويتضمن الدليل فقرات تمثل كافة الموضوعات التي يتم رصدها، كما يتضمن تسجيلاً ووصفاً دقيقاً لما يلاحظه الأخصائي

**4. الملاحظة باستخدام ملاحظين خارجيين:** قد يلجأ الأخصائي الاجتماعي للاستعانة بملاحظين خارجيين، حتى يمكن التأكد من نتائج ملاحظته، فتعدد الملاحظين، ووصولهم لنفس النتيجة يجعل هناك طمأنينة للنتائج التي تم الوصول لها. كما تفيد الاستعانة بملاحظين خارجيين في بعض المواقف التي لا يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يكون موجوداً 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 إيداعيه، 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 تعيّنته 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 بالعادات والتقاليد والأعراف والقيم المجتمعية ومدى احترامه للآخرين وعلاقاته وسماته الاجتماعية (كالصدق والأمانة والإخلاص والوضوح والشفافية والتعاون).....

ص60

.. مقومات وشروط النجاح الاخصائي الاجتماعي في القيام

بالملاحظة في الخدمة الاجتماعية ..

**1- الانتباه:** وهو حالة من اليقظة او حالة تاهب عقلي يمارسها الملاحظ يحس 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 يقوى 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 :::::

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 تُمكنهم من الاستجابة اللفظية الطبيعية.

### :::: عيوب الملاحظة كأداة تشخيصية ::::

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: 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 لكتوره/ هنداوي حسن

ص 72

### :::: أهمية مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ::::

- 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) التقويم وسيلة لتحديد فاعلية الأساليب المهنية للخدمة الاجتماعية.
- 5) التقويم وسيلة رقابية على أداء المؤسسات الاجتماعية العاملة في مهارات الخدمة الاجتماعية.
- 6) التقويم 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:** هو تحديد حجم الشئ ووصفة إيجابيا وسلبيا .
  - **تعريف التقييم:** هو تصحيح الأوضاع والسلبيات لتصبح ايجابيات.
- (كتاب المهارات الأساسية والمستخدمه في الخدمة الاجتماعية **لدكتور**ه / هنداوي حسن ص 76-77)

## 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 (تقييم دوري) تقييم 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) التقويم من حيث طبيعة البيانات:

أ- تقويم كمي: وهو يعتمد على الوصول الى احصائيات وأرقام ويركز على عرض المعلومات في صورته جداول.

ب- تقويم كمي: 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) التقويم من حيث الزمن:

أ- تقويم قبلي وهو قبل التدخل.

ب- تقويم فترى 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 تبعية وهو بعد الانتهاء عملية التدخل بفترة مناسبة لتأكد من عدم انتكاسة العميل.

### 4) التقويم 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).

### المشاركون في مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ..

لا يتم فقط من جانب الاخصائي الاجتماعي وحده وإنما يشمل مشاركة (العميل والفريق العمل وممثل ادارة المؤسسة واحد المرتبطين بالعميل)

- ويختلف التقويم من مؤسسة لآخري حسب المشكلة ونوع المؤسسة وأهدافها والعملاء والامكانيات.

مقومات وشروط النجاح الاخصائي الاجتماعي في عملية

التقويم :::: ..

- 1) العدالة-تحديد دور الاختصاصي 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.

### ...الأسس والمبادئ التي يجب مراعاتها في مهارة التقويم ...

- 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 الاخرى.
- 6) ان يتم التقويم بصفة مستمرة ويكون الهدف منه زياده الفاعلية للخدمات التي تقدمه المؤسسة الاجتماعية.

### ... : : معايير التقويم التي يجب ان يلتزم بها الاختصاصي

#### الاجتماعي : : :

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 وحداتها 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 المسؤولة 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 التقييم 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 التقييم)

كتاب الصعوبات والمعوقات الأخلاقية لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية

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

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

### .. :::: صعوبات مهارة التقييم في الخدمة الاجتماعية :::: ..

- 1- المدة المطلوبة للتقييم قد يحتاج الى وقت أطول من المحدد له ويكلف كثيراً.
- 2- إخفاء المعلومات حول الأخطاء تسبب الكثير من التأخر في التعديل وفق خطه التقييم.
- 3- عدم وجود ديمقراطية بين فريق العمل للتقييم.
- 4- الحصول على إحصاءات غير دقيقة او غير واضحة لمنفذين لمهارة التقييم 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 التقييم والمعوقات في الخدمة الاجتماعية

الصعوبات	المعوقات
ذاتية شخصية	مؤسسية او مجتمعية
ترجع للفرد ذاته	ترجع للمؤسسة او البرنامج او المجتمع
واضحه غير متداخلة التأثير	تداخلها تأثيراتها
خلل في بعد او اكثر من جوانب شخصية الفرد	خلل في البرنامج او المجتمع او المؤسسة
تعتمد المواجهة على المورد البشرية وتدريب وتطوير واحلل وتغيير	تعتمد المواجهة على احداث 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 التقييم ❖ ❖ ❖

- 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 التقييم .
- 3- الاختيار الواعي الرشيد لمن يقوم بعملية التقييم .
- 4- الموضوعية: انصاف القائم بالتقويم بالموضوعية وعدم التحيز لاي سبب من الأسباب والتحديد الدقيق للصعوبات والمعوقات .
- 5- الشفافية في نشر نتائج التقييم للاستفادة منها سواء للمسولين او المستهدفين.
- 6- ضرورة التزام القائمين بالتقويم بأخلاقيات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.
- 7- التحديد الدقيق لأهداف البرنامج او المشروع ومناسبته لأهداف التقويم .

\*\*\*\*\*++++\*\*\*\*\*

## مهارة التوثيق

مهارة منهجية في المقام الأول، وتدلل 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 بالعمل 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 اركان لأهداف الخدمة الاجتماعية :

1- التعليم.

**أ-التسجيل وسيلة هامة تستهدف اثناء البناء المعرفي للطريقة بتقديم ماده 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) ينسب للعمل كفرد**

معرفة ميوله العضو اتجاهاته

سلوكياته

رصد التطور ومشاركته

معرفة دوافع السلوك  
جوانب القوة 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 صوره واقعية للأشراف -للخطة التدخل المهني  
تقديم صوره واقعية للمؤسسة- للأخصائي- للبرنامج  
تقديم صوره واقعية للأخصائيين الاخرين- للعميل

## 3-البحث العلمي.

### (1) بنسبه للبحث العلمي

تفيد 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 اداه 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 الموضوعي	التسجيل التلخيصي	التسجيل القصصي
<p>يتم من خلاله تحديد موضوعات محددة مسبقاً طبقاً لطبيعة المجال ونوع المؤسسة التي يعمل بها الاخصائي وتأخذ التسجيل <b>ثلاثة اشكال</b> 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>	<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 تفيد بحرفية المقابلات وعرض اهم الحقائق التي توضح طبيعة المشكلة ويمكن حلها وتحديد الأسباب وابداء الرأي المهني.</p>	<p>يعطي صوره 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><b>(تحديد الخطوات لتسجيل القصصي)</b></p> <p>البيانات الأولية وصف تفصيلي عن مشكلة العميل الأسباب التي أدت الى حدوث المشكلة الرأي المهني لمساعدة الحالة</p>

\*كتاب المهارات الأساسية والمستخدمه في الخدمة الاجتماعية لدكتوراه/ **هنداوي حسن** ص 101

أنهى الجزئية الثانية لمقرر مهارات وبالتوفيق للجميع