مقرر **مهارات الممارسة المهنية**..... للأستاذة/ ريم سعيد الاحمدي

تحديد مواضيع النهائي+ المصطلحات2023

«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 استخدم هذا المهارات يتعرف على جوانب المشكلة وابعادها وجميع الحقائق المرتبطة مثل.....

(1) مهارة التواصل والاستجابة والاستماع:
يتطلب لقاء الاخصائي بالعميل للمرة الأول وجود بيئة مهنية مهيأة للتفاعل 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 للعميل بانه يستطيع مشاركة وعرض كل مشاعره وانفعالاته وافكاره اهم المهارات الافتتاحية .
فهناك مهارات الاستجابة اللفظية والغير لفظيه من الاخصائي التي تعطي العميل انطباع انه ينصت له ويستمع . ص 120

فمثلا مهارات الاستجابة تشير الى توثيق الاخصائي لما يعرضه العميل حتى يشعر بان الاخصائي منصت له ومتفهم لما يحدث معه فيستخدم الاخصائي بعض العبارات التي تنقل العميل شعور واحساسي الذاتية للأخصائي بوصف شريكا في عمليه 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 وصدم بها سيارة أخرى مما تسبب بتعرضه لإصابات بالغه فيقول الاخصائي: (انا اعرف مدى احساسك بالخوف على ابنك وعلى حالته الصحية وكذألك انا اعرف شعورك وشعور الخوف على مستقبلة ومصيره وما سوف يتعرض له نتيجة هذا الحادث)
مثال أخرى على المهارات الاساسية:-
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 ولذألك 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 الفظي
حيث يستخدمه الاخصائي الاجتماعي اصدار بعض الأصوات لتأكيد خصوصية كلام العميل مثل:
" هه.... أأه .....أأأأممم"
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 للمشاكلة 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 استهلالي لبداية مقابلة مع العميل.

مثل:

لماذا جاءت اليوم؟

كيف يمكن ان اساعدك؟

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

.....

- تساعدني الأسئلة على التعرف على تفاصيل الموقف وتوضيحه.

مثل :

هل يمكنك التحدث عن هذا الموضوع بشي من التفصيل؟

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

مثل :

هل يمكنك تذكر الخلاف الأخير الذي كان بينك وبين زوجتك؟

.....

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

مثل :

منذو 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 ؟

.....

**********أنواع أساسية للأسئلة**********

(1) أسئلة ذات ابعاد ادراكية /ومعرفية.
فتتناول خبرات العميل واراءه (ماهي افكارك تجاه الاعداد للمستقبل؟)

(2) أسئلة ذات ابعاد شعورية /وانفعالية.
فتتناول وتلمس احاسيس العميل وارتباطها بحدث معين(ما هو شعورك تجاه رسوبك في الامتحان؟)

(3) أسئلة تجربيه .
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 (عباره مطولة)	مثل انت تعرف نظام العمل يتطلب التزام بالتعليمات والقيود حتى يسير العمل نحو انتاجيه كبيرة هل يمكن لك توضح لي كيف يوثر غيابك على العمل والإنتاج.. (سؤال طويل يصعب على العميل الإجابة)
الأسئلة الايحائية	هو السؤال الذي يوحي للعميل باختيار إجابة معينه وتمنعه من حرية ابداء رائية
السؤال لماذا؟	سؤال لماذا هو نوع من التحدي للعميل من خال المطالبة بتفسير "سلوكه أفكاره". فيجد العميل صعوبة في الوصول الى إجابة مقنعه/مثل لماذا تصر على اباع ابنائك لنصائحك باستمرار؟؟ قد يسبب في توتر العميل وعدم الشعور بالأمان مما ياثر سلباُ على نمو العلاقة المهنية معه.
الأسئلة المركب	تحتوي على مقطعين او أكثر وتكون المقطعين غير متجانسين او في غير الموضوع مما يشتت انتباه العميل ويصعب عليه الوصول الى اجابه دقيقة وسريعة مثل هل ترغب في المشاركة في البرنامج النشاط المقام او انك تحب ان تنضم الى فريق الكره في مؤسسة أخرى؟

(3) مهاره الصمت:

هناك ضرورة لتفهم أهمية لحظات الصمت في اثناء المقابلة، حيث ان كثيرا من الممارسين الجدد يشعرون بالقلق عندما يصمت العميل ويسكت ع الكلام في أثناء المقابلة.

ولكن لحظات الصمت التي قد تستمر من ثانية الى عشرين ثانية تعطي للعميل الفرصة لالتقاط أنفاسه والتفكير في النقطة التالية والتي سوف يعرضها فه بحاجه الى لحظه الصمت للتعامل مع المشاعر الحرجة ووالتي 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 ودلاله لموقف معين او شعور معين وهناك نوعان للارتداد التعبيري ارتداد المشاعر – وارتداد الأفكار

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

(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 يؤكدها العميل بالصياغة الجديدة او ان ينفيها 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 ينقدني لأنه يكرهني ويريد ان يتخلص مني) فيقوم الاخصائي بالرد عليه بأعاده صياغة العبارة (يبدو انك تعتقد ان والدك لا يحبك ولا يرغب في الاستمرار بالعيش معه اليس كذالك) وبذالك سيدرك العميل هنا انه قد بالغ في وصف شعور وسلوك ابيه نحوه باستخدام عباره "التخلص مني".

(6) مهاره التركيز:
ترجع أهمية تعامل الاخصائي الاجتماعي مع الاحداث والمواقف والانفعالات الكثيرة والمتشابكة ومن الممكن ان تساعده هذا المهارة في:

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

(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 لأخر.
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 الاستهلالي يستخدم في بداية المقابلة. ج- التلخيص النهائي وهو نهاية كل مقابلة مأتم إنجازه.

(8) مهاره الملاحظة: تفيد في تكوين صوره 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 هامه في التقدير ولكنها تتطلب التدريب والتمييز بين الجوانب الكثيرة وهناك أنواع الملاحظة اللفظية والملاحظة الغير لفظية والتي لها دلالات مهمه ترتبط بحالة العميل الشعورية والنفسية.

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

(9) مهاره التسجيل: هذا المهارة تحتاج الأمانة والدقة والقدرة على ملكة الحفظ والاسترجاع للمعلومات والمفاتيح اللغوية والنقاط الرئيسية والتي يجب صياغتها صياغه صحيحه ودقيقة وواضحة بعد الانتهاء.

أنواع التسجيل: (القصصي – التعبيري - التلخيصين).

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 ليستخدمها في تفسير المشكلة
مثل: (يتحدث العميل عن الخلاف مع رئيسة بالعمل واعتقاده بان الرئيس في العمل يكره ويحاول فصلة 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 تفسيرا اخر لموقف رئيس العمل.

(2) مهاره التوضيح: يستخدم الاخصائي الاجتماعي هذه المهارة عندما يجد ان العميل قد بنى احكاماً وتحليلات لا تستند على حقائق موضوعية.

فبعض العملاء يتعصبون لا رائهم فيتعاملون مع الاخرين بطريقة سلبيه.
مثل: (الاب الذي يعتقد ان ابنه قد بدا يرد عليه ويخالف أوامره فيرى ان ابنه متمرد وغير منضبط فتعامل الاب يصبح غير صحيح مع ابنهُ).
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) مهاره التعبير الذاتي: تعتبر من المهارات المتقدمة والتي يستخدمها الاخصائي بحرص مع العميل الذي لا يتقدم ولا يبذل جهودا حقيقية في الحالة الامر الذي يشكل توقف وتعسير لسير عملية المساعدة فان الاخصائي بعد ملاحظته لهذا السلوك يتحدث عن انطباعاته عن الموقف ليس بشكل شخصي ولكن بوصفه خبيراً وممارس.
مثل: (فيتحدث الاخصائي الاجتماعي: عفواً يا أستاذ أنني احب ان اعطيك تصوري عما يحدث منذ ان بدأت في العمل معي . لقد تحدثنا عن الصعوبات التي تواجه ابناك نتيجة معاملتك لهم وعن المشاجرات الت تحدث بسبب اصرارك على معاملتهم كأطفال الامر الذي يتسبب لهم بعض الاحراج امام زملائهم ولقد ناقشنا ان تتعامل معهم بحسب المرحلة العمري لهم ولكن لازلت اسمع منك 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 ابناءه لأحرز التقدم الملموس من الحالة. وهنا يبدأ العميل بتفهم لثقته بالأخصائي والأسلوب المقنع الذي استخدمه لتفسير الأمور له.

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

3: (عندما لا تكون هناك أي وسيلة تزيل الركود في عمليه المساعدة).
4: (تستخدم لمره واحده لعدم احراج العميل وبأسلوب مهنية وليس شخصي).

عوامل النجاح فى تعلم واكتساب المهارات: -

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

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

مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

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

ثانياُ : 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 .

ثالثاُ: مرحلة تثبيت المهارة (صقل المهارة).

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

رابعاً: مرحلة الاستقلال.

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

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

.....

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 مهنه الخدمة الاجتماعية .
4- الاستعداد الشخصي من حيث العوامل النفسية والاجتماعية.
5- التدريب واكتساب الخبرة من خلال اتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الاخرين 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 لنفسة وعلاقته بالجماعة من خلال استخدامه للمهارات المناسبة.
8- تفاعل وانصهار المعارف المرتبطة بالخدمة الاجتماعية في ايطار استعداد الشخصي .
9- تحليل الخبرات والتجارب السابقة للممارسة المهنية والتدخل المهني لتقديم المساعدة
10- المشاهدة والمحاولة لقدرات الممارسين المهنيين على أداء في المواقف المختلفة للتكون الثقة لدى الممارس.

.....

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 وحداثتها.
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 خطه التدخل المهنية.
5- تعليم المهارات المهنية من خلال فرص التعليم التخصصية بالتركيز في الورش على مهاره معينه لتعلمها.
6- تعليم المهارات من خلال استخدام تكنيك لعب الدور.

.....

معوقات اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية:

1- افتقاد بعض الممارسين الى القدرات اللازمة لاكتساب المهارة او اضطراب العلاقة بين المشرف والمتدرب مع ضعف كفاءة المشرفين في التدريب.

2- ضعف الاعداد النظري في بعض مؤسسات التعليم واحباط المبدعين في هذا المجال، وعدم توفر الظروف المالية والنفسية والاجتماعية المناسبة لاكتساب المهارة

3- عدم اهتمام بعض الممارسين بتسجيل الخبرات لجهودهم، وعدم وضوح الهدف من اكتسبها وممارستها.

4- عدم استفادة المؤسسات من وسائل التقويم وتطبيقها لرفع كفاءه الأداء المهاري.

5- عدم وجود معامل كافية واجهزه كافية للتدريب، وعدم صلاحية بعض المؤسسات التدريب لاكتساب المهارة.

7- عدم قناعة بعض الطلاب والممارسين بضرورة الالتزام بتطبيق الأسس المهنية والأخلاقية في الممارسة.

..... :: :: :: :: مفهوم مهارة ((إدارة الازمة)) ..... :: :: :: ::

إدارة الأزمة عملية مهنية إدارية تخطيطية تنسيقية، تسعى لتقدير موقف الأزمة وأسبابه وأعراضه وأضراره وطرق مواجهته والتنبؤ بالأزمات المتوقعة والاطراف المؤثرة فيها، وتوظيف القدرات والإمكانات لتحقيق الاستقرار وتجنب التهديدات وتطورات تعقد الموقف وتداعياته السلبية في إطار من الحسم وسرعة اتخاذ القرار.

ويمكن تعريفها أيضا...

هي قدرة الأخصائي الاجتماعي على التدخل بالأساليب الفعالة في مواجهة موقف معقد يواجه الفرد أو الجماعة أو المجتمع وتحويل هذا الموقف المعقد إلى موقف يمكن التعامل معه كمشكلة في مرحلة تالية.

متطلبات الازمة

1-إجراءات مهنية وإدارية تنفذها المنظمة أو الهيئة أو المؤسسة بصفة دورية منتظمة.

٢ -تتضمن الإجراءات سرعة السيطرة على المخاطر والتهديدات.

٣ -تساعد الإجراءات التخطيطية على تقليل الخسائر وخفض الآثار السلبية.

٤ -فريق إدارة الأزمة يتطلب قيادات واعية مهنية مدربة ماهرة تمتلك القدرة على سرعة إصدار القرار المناسب.

خصائص,ومميزاتها الازمة

حددها هيرمان:

1-تمتاز بعنصر المفاجأة

٢ -تمتاز بالتهديد(الخطر).

٣-تمتاز بتحديد "الزمن " للاستجابة

فالحادثة المقلقة لا يمكن أن تصل إلى مستوى الأزمة دون أن تحدث بصورة مفاجئة، لتفرض مستوى خطيرًا من التهديد، وتفرض أيضًا وقتًا قصيرًا للغاية لابد أن تتم فيه الاستجابة للحادثـة.

ما يجب ان يراعيه الاخصائي الاجتماعي في مراحل العمل مع الازمات

المرحلة الأولى " ما قبل الازمه ": المساهمة في تحديد الازمات المحتملة – تنشيط (عناصر جمع المعلومات) وتحليلها لتحديثها او تعديلها او تغييرها.

المرحلة الثانية "مرحلة الازمة " : وهي الحفاظ على متابعة تطور الاحداث وتزويد طاقم إدارة الازمة باحتياجات لتطوير او تغيير السيناريوهات المعدة واعداد البدائل لصالح اتخاذ القرار ومواجهة التداعيات وردود الأفعال في الازمة نفسها.

المرحلة الثالثة "مرحلة ما بعد الازمة": الاستمرار في متابعة الاحداث الاستعادة للأوضاع واستخلاص الدروس للاستفادة منها في ازمان مستقبلية متشابه.

(معوقات إدارة الازمة)

يشير عبد الناصر عوض وآخرون الى مايلي

1- عدم وجود إدارة او قسم بالمؤسسة لمواجهة الازمات.
2- عدم او ضعف القدرة على سرعة التصرف لمواجهته الازمه – او الافتقار الى الفريق القادر ذو الكفاءة العالية لتعامل مع الموقف او الازمة بمهارة وذكاء.
3- عدم فتح كل قنوات الاتصال والتستر على الحقائق مما يستدعي الى فشل أي اجراء لحل الازمه
4- عدم وجود تنسيق كامل بين فريق العمل المختار.
5- عدم وجوده الرغبة الصادقة في تخطي الازمه وحلها.

?? 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 الاخصائي 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.

?? 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 مناسبا 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 والاخذ بها ومنها :
أ- قدرة العميل على التركيز.
ب- الارتباطات الأخرى للأخصائي الاجتماعي .
ج- طبيعة عمل المؤسسة واوقات العمل .
هـ- الظروف الطارئة.

مراحل تنفيذ مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية

اولاً/ 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 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.

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 منطلقةً 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 المستقبلي: 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-شرود 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.

.....

(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 وبإتباع 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 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

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 موجودا 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 مساعديك في عملية الملاحظة من هم فريقك للملاحظة.
5- هل اقتصرت الملاحظة على الحواس او على أدوات وآلات اخرى.
6- اتبع الملاحظة طبقا 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.

.....

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

1- **الانتباه:** وهو حالة من اليقظة او حالة تأهب 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 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

لدكتوره/ 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 والشي الملاحظ.
7- يجب تفسير وتحليل تقارير الملاحظة.
8- الاهتمام بتسجيل التفاصيل وعرض هذا البيانات الملاحظة على الخبراء للاستفادة من تبادل الخبرات والآراء.

:::: 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 تُمكّنهم 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.

.....

:::: ٠٠مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ٠٠ ::::

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.

.....

:::: ٠٠أهمية مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية :::: ٠٠

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

.....

:::: ٠٠أهداف مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ٠٠ ::::

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.

.....

:::: ٠٠ما هو الفرق بين التقييم والتقويم في الخدمة الاجتماعية ٠٠ ::::

-تعريف التقييم: هو تحديد حجم الشي ووصفة إيجابيا وسلبيا .

-تعريف التقويم: هو تصحيح الأوضاع والسلبيات لتصبح ايجابيات.

.....

٠٠أنواع مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ٠٠

تقسيم السيد عبدالحميد لأنواع التقويم:

1) المسح القبلي تسجيل جوانب الموقف كما هو قبل البدء في تنفيذ المشروع .
2) التقويم المقارن المقارنة بين مدى فعالية اكثر من برنامج واحد للتدخل .
3) إعادة تقويم نفس البرنامج (تقويم دوري) تقويم البرنامج الواحد "مرتين" متتاليتين يفصل بينهما فارق زمني لتأكد من صحة ودقة النتائج.
4) التقويم البعدى لتحديد نوع التغيير الذي يمكن ان يكون قد حدث اثناء التنفيذ ويكون بعد الانتهاء مباشرة .

.....

٠٠أنواع مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية ٠٠

تحديد أنواع التقويم 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 طبعة البانات:
أ- تقويم كمي: وهو يعتمد على الوصول الى احصائيات وأرقام ويركز على عرض المعلومات في صوره جداول.
ب- تقويم كيفي: وهو يعتمد على الوصف والمعايشة والسرد التفصيلي للأحداث ويهتم بعض بيانات وكيفية تركز 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 تتبعي وهو بعد الانتهاء عملية التدخل بفترة مناسبة لتأكد من عدم انتكاسة العميل.

4) التقويم من حيث الطبعة 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 وانما يشمل مشاركة (العميل والفريق العمل وممثل اداره المؤسسة واحد المرتبطين بالعميل)

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

:::: ٠٠مقومات 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.

4)الشفافية في نشر نتائج التقويم للاستفادة منها سواء للمسولين او المستفيدين – مع توفر المناخ الديمقراطي لإعطاء فرصة ليعبروا عن آرائهم والاستماع له لقياس نجاح وفشل المشاريع والبرامج الاجتماعية.

:::: ٠٠الأسس والمبادئ التي يجب مراعاتها في مهارة التقويم :::: ٠٠

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 الاخصائي 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 وحداثتها وتدريب كوادرها ووضوح الأهداف للمؤسسة ومدى مناسبة لوائح المؤسسة وجوده الخدمات ومدى توافقها 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 ومبادي الخدمة وقيمها ومهاراته واساليبها وادوارها وقيم المجتمع.

.....

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
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

....

:::: ❀ 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.

:::

:::: ❀ أهميتها ❀ مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية ❀ ::::

اهميتها 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.

::::::::::::::::::::::::::::::::::::

:::: ❀ مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية ❀ ::::

التسجيل في طرق الخدمة الاجتماعية :

1- التسجيل القصصي.

2- التسجيل التلخيصي .

3- التسجيل الموضوعي .

التسجيل القصصي	التسجيل التلخيصي	التسجيل الموضوعي
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 (تحديد الخطوات لتسجيل القصصي) البيانات الأولية وصف تفصيلي عن مشكلة العميل الأسباب التي أدت الى حدوث المشكلة الرأي المهني لمساعدة الحالة	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 تقيد بحرفية المقابلات وعرض اهم الحقاق التي توضح طبيعة المشكلة ويمكن تحلها وتحديد الأسباب وابداء الرأي المهني.	يتم من خلاله تحديد موضوعات محددة مسبقاً طبقاً لطبيعة المجال ونوع المؤسسة التي يعمل بها الاخصائي وتأخذ التسجيل ثلاثة اشكال وهي: 1-تسجيل موضوعي من خلال الاستمارات المتنوعة او الكروت او البطاقات الاتصال العميل بالمؤسسة 2-تسجيل من خلال المقاييس والاختبارات العلمية (الاجتماعية والنفسية). 3-تسجيل عن طريق الرسوم والإحصاءات البيانية

*كتاب المهارات الأساسية والمستخدمة في الخدمة الاجتماعية لدكتوره/ هنداوي حسن ص 101

المصطلح بالإنجليزي	الترجمة بالعربي
Empathy	التعاطف
Experiential	تجريبية
Explanation	التفسير
Clarification	التوضيح
Self Disclosure	التعبير الذاتي
Observation	الملاحظة
Behavioral Assessment	تقدير السلوك
Attending	الاستجابة
Self Disclosure	التعبير الذاتي
Evaluation	التقويم
Recording	التسجيل
Objective Recording	التسجيل الموضوعي
Story Recording	التسجيل القصصي
Summary Recording	التسجيل التلخيصي
The truth of the interview	صدق المقابلة
Disposition	الانهاء
Life Stressors	ضغوط الحياة
Behavioral Modification	تعديل السلوك
Behavioral Assessment	تقدير السلوك
الى هنا المصطلحات المطلوبة منك في الامتحان النهائي	

أنتهى الجزئية النهائي 2023 لمقرر مهارات
وبالتوفيق للجميع