

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

«مع الافراد والاسر»

تأليف

منى البحر وهشام عبدالمجيد وحسن سليمان

مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع

هذا الجزئية من هذا الكتاب

تمهيد:

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 افعال واجراءات توجه نحو اشباع حاجات الناس وحل المشاكل.

ص 113-116

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»

ص 113

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 .

ص 115-116

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 وتستخدم أساليب ووسائل مختلفة لشرح وتوصيل المعلومة شفويا او كتابيا وهذا عرض الفكرة بشكل مفهوم وحقيقي.

«التعريف يحفظ بالمعنى»

ص 114-115

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

«التعريف يحفظ نصاً وليس بالمعنى»

ص 114

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

«التعريف يحفظ نصاً وليس بالمعنى»

ص 115

قام كلاً من بيتي ورونالد بتصنيف استخدامات مهارات ممارسة الخدمة الاجتماعية في اربع مناطق رئيسية:

- (1) التقدير وجمع البيانات والمعلومات.
- (2) تنمية واستخدام الذات المهنية.
- (3) أنشطة التدخل المهني مع جميع الانساق (الفرد الجماعات والمجتمعات).
- (4) تقييم عائد التدخل المهني (تقييم النتائج المتوصل لها).

- «ويشكل 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 المهنيين بين الاخصائي والعميل.
 - جمع المعلومات الأساسية عن الموقف الإشكالي.
 - تبادل الرأي والتفاهم من أجل التوصيل الى صوره 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 الجديده وكيفية ممارستها واستخدامها الأمثل .

أنواع المهارات المهنية صفحة 116 من نفس الكتاب السابق ذكره

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

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

- التناغم تطبيق الاخصائي مهارة عن طريق الاتصاات 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 بيجابية) اما الاختصاصي في بداية كل مقابلة يستمع لكل اهتمامات العميل ويلخص نهاية كل مقابلة اهم النقاط التي تم مناقشتها داخل المقابلة.

- اما المهارات التفصيل (تتعلق) بعملية تشجيع العميل على مناقشة وعرض والتعليق عليها وعلى تطورها، وهناك مهارات أخرى تساعد العميل على الاستمرار في عملية التعبير الحر عن مشاعره وافكاره مثل (مهارة التحكم الذاتي للاخصائي في النزعة والاندفاع نحو تقديم المساعدة او إعطاء نصح لحل مشكله. مهارة الانتقال الى الخصوصيات مع العميل يستخدمها الاختصاصي 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 وعمقها مع نمو عملية المساعدة وتطورها.

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

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

«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 الأساسية:

يستخدم الاختصاصي 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 الاختصاصي بالعميل للمرة الأولى وجود بيئة مهنية مهيأة للتفاعل الإيجابي وفي اطار ذلك فان على الاختصاصي ان يدخل العميل في حوار او تفاعل استكشافي او توضيحي حتى يساعده على ان يكشف هو طبيعة المشكلة وكل ما يتعلق بها ويستخدم الاختصاصي حاسة السمع لكي يستمع وينصت للعميل

ويرصد المشكلة القائمة ويلاحظ الإحصائي الاتصال الغير لفظي للعميل وانفعالاته الجسدية والإشارات الداخلية له ولغة الجسد لهذا العميل وتشجيع العميل وتأييد مشاركة مشاعره وافكاره تجاه المشكلة ومهاره الإيحاء للعميل بانه يستطيع مشاركة وعرض كل مشاعره وانفعالاته وافكاره اهم المهارات الافتتاحية . فهناك مهارات الاستجابة اللفظية والغير لفظية من الإحصائي التي تعطي العميل انطباع انه بنصت له ويستمع . ص 120

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

مثال على المهارات الاساسية:-

يستخدم الإحصائي الاجتماعي مجموعه من المهارات الأساسية مثل مهارة الاستجابة في المثال القادم [7] ربما يتحدث الإحصائي مع والد المراهق الذي اخذ سيارته وصادم بها سيارة أخرى مما تسبب بتعرضه لإصابات بالغه فيقول الإحصائي: (انا اعرف مدى احساسك بالخوف على ابنك وعلى حالته الصحية وكذلك انا اعرف شعورك وشعور الخوف على مستقبله ومصيره وما سوف يتعرض له نتيجة هذا الحادث) مثال أخرى على المهارات الاساسية:-

يستخدم الإحصائي الاجتماعي مجموعه من المهارات الأساسية مثل مهارة الاستجابة في المثال القادم [7] تشعل العميلة بالصدمة بعد طلاقها فيقول الإحصائي: (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 الإحصائي الاجتماعي بعض التعبيرات الجسدية مثل:

1- هز الرأس.

2-الميل للأمام في مواجهة العميل.

3- الاتصال البصري- الابتسامة.

هناك السلوك اللفظي

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

" أه... أه... أأممم"

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

(2) الأسئلة:

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

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

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

مثل :

لماذا جاءت اليوم ؟

كيف يمكن ان اساعدك ؟

عقد ترك 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؟

ص 124

- 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 ؟

ص 124

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

مثل :

ما هو شعورك في أهمية العلاقات الاسرية في حياتك ؟

فعدنما يكون العميل متحفظ ومتردد في عرض اراءه فيمكن استخدام الأسئلة المغلقة لتشجيعه على الكلام .

مثل :

- من هو الشخص الذي تراه قريب منك ومتفهم نظروك ؟
- كم عمرك عندما تركت البيت لتعيش بمفردك؟

تقوم مهارة الأسئلة بأغراض متعدد مثل الاستكشاف .

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

اما بغرض التفهم :

ماذا يعني هذا الخلاف بالنسبة لك ؟

واما بغرض الفعل:

ماذا فعلت عندما واجهت هذا الموقف ؟

***** أنواع أساسية للأسئلة*****

(1) أسئلة ذات ابعاد ادراكية /ومعرفية.

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

(2) أسئلة ذات ابعاد شعورية /وانفعالية.

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

(3) أسئلة تجريبية .

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

سـ / ماهي الأخطاء الشائعة في صياغة ومضمون الأسئلة؟؟

المصطلح	المعنى التوضيحي
الأسئلة المتدفقة (المتتالية)	يطرح على العميل عدد كبير لا يمنح الفرصة في التفكير فستخدم أساليب دفاعية ضد حصار أسئلة الاخصائي المتتالية
الأسئلة التي تسبقها (عبارة مطولة)	مثل انت تعرف نظام العمل يتطلب التزام بالتعليمات والقيود حتى يسير العمل نحو انتاجه كبيرة هل يمكن لك توضح لي كيف يؤثر غيابك على العمل والإنتاج.. (سؤال طويل يصعب على العميل الإجابة)
الأسئلة الإيحائية	هو السؤال الذي يوحي للعميل باختيار إجابة معينة وتمنعه من حرية ابداء رائية
السؤال لماذا؟	سؤال لماذا هو نوع من التحدي للعميل من خال المطالبة بتفسير "سلوكه أفكاره". فيجد العميل صعوبة في الوصول الى إجابة مقنعه/مثل لماذا تصر على اباع ابنائك لنصائحك باستمرار؟ قد يسبب في توتر العميل وعدم الشعور بالأمان مما يثر سلباً على نمو العلاقة المهنية معه.
الأسئلة المركب	تحتوي على مقطعين او أكثر وتكون المقطعين غير متجانسين او في غير الموضوع مما ينشئ 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 الكرة في مؤسسة أخرى؟

(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 ثمانية الى عشرين ثانية تعطي للعميل الفرصة لالتقاط أنفاسه والتفكير في النقطة التالية والتي سوف يعرضها فه بحاجة الى لحظة الصمت للتعامل مع المشاعر الحرجة و والتي قد تم استدعاؤها وتذكرها اثناء المقابلة وتعطي أيضا فرصة للأخصائي لتفكير في السؤال التالي للعميل. ص127

(4) مهارة الارتداد التعبيري:

يقوم الاخصائي الاجتماعي في اثناء المقابلة باستخدام هذه المهارة على شكل (ترديد مقطع من الجملة التي قالها العميل وتعتبر ذات أهمية ودلالة لموقف معين او شعور معين وهناك نوعان للارتداد التعبيري ارتداد المشاعر – وارتداد الأفكار فالعميل يقول (عندما قالت لي زوجتي انها لا تفهمني وتشعر بانها تعيش مع شخص غريب عليها احسست بالدهشة والاستغراب من كلامها) فيرد عليها الاخصائي احسست بدهشة!! وهو مفيد هذا الارتداد التعبيري. فيشعر بانصت الاخصائي له وتتبع حديثه ويعطيه فرصة لاستطراد في حديثه.

(5) مهارة إعادة الصياغة:

يقوم الاخصائي بأعاده ما قاله العميل بكلمات ومعان أخرى وتفيد صياغته عبارات العميل على شكل كلمات مختلفة في سماع العميل لعباراته والتأكد من ان ما قاله قد سمع من الاخصائي(فأما ان يؤكداه 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 ينقذني لأنه يكرهني ويريد ان يتخلص مني) فيقوم الاخصاني بالرد عليه بأعاده صياغة العبارة (يبدو انك تعتقد ان والدك لا يحبك ولا يرغب في الاستمرار بالعيش معه اليس كذلك) وبذلك سيدرك العميل هنا انه قد بالغ في وصف شعور وسلوك ابيه نحوه باستخدام عبارة "التخلص مني".

(6) مهارة التركيز:

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

تركيز الاخصاني على الجوانب الرئيسية في الاحداث الخاصة بالمشكلة.

#تتبع الاخصاني لمشاعر العميل وافكاره واتجاهاته نحو المشكلة.

#يقوم بتتبع أفكاره ومشاعر الذاتية نحو العميل والحالة المعروضة.

#يقوم الاخصاني بتتبع الخطوات العملية التي ستطبق من (نماذج لتدخل من نوعه خدمات ستقدم وتحويل العميل وغيرها(1111))

(6) مهارة التركيز:

هناك ضرورة لا يتمرس الاخصاني في مهارة التركيز خاصة مع الحالات التي يتضمن تفاصيل كثيرة، بالإضافة الى نوعية العملاء حيث ان بعض العملاء يكون غير قادر على التركيز على نتيجة التي تم التوصل اليها (لشده المشكلة)..او لقلّة الخبرة مع عملية المساعدة (فحديث العملاء في أكثر من موضوع ويفتح مواضيع بعيدة على المشكلة نحتاج الى جمع شتاتة من خلال تطبيق مهارة التركيز عليه) مثل: (دعنا نكمل حديثنا عما حدث عندما بدأت مشكلتك) أو (هل من الممكن ان تستمر في التحدث عن شعورك عن الموقف ومدى تأثيره عليك).

(7) مهارة التلخيص: بعد تناول الاخصاني والعميل موضوعات كثيرة خلال عملية المساعدة في جميع مراحل المقابلات يتطلب ذلك

الاستماع والمناقشة لعدة جوانب بالمشكلة فانه من المهم ان يقوم الاخصاني بعملية انتقاء الأساسيات

والجوانب الرئيسية ويلخصها للعميل من وقت لآخر.

قد يتضمن الآراء الأفكار الحوارات وأيضاً نتائج التقارير الطبية او نتيجة الاختبار النفسي او المقاييس التي تم تطبيقها على العميل.

مثل: (سأطالعك على نتيجة الاختبار النفسي الذي اجريناه في المقابلة السابقة).

للتلخيص أنواع :- أ- التلخيص المرحلي لكل مرحلة على حدى والانتقال من نقطة او موضوع الى اخر. ب- التلخيص الاستهلاكي يستخدم في بداية المقابلة. ج- التلخيص النهائي وهو نهاية كل مقابلة ماتم إنجازها.

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

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

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

أنواع التسجيل: (القصصي - التعبيري - التلخيص).

المهارات التأثيرية (المتقدمة) :-

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

(1) مهارة التفسير: قيام الاخصاني بعد ان يستمع الى رواية العميل وعرضه لما حدث بتزويد العميل بأفكار جديدة ليستخدماها في تفسير المشكلة

مثل: (يتحدث العميل عن الخلاف مع رئيسة بالعمل واعتقاده بان الرئيس في العمل يكره ويحاول فصله من العمل حيث انه لم يتفهم عذره عندما تغيب ويحاول فصله حيث انه لم يتفهم عذره عن التغيب) فيقوم الاخصاني بتوضيح له ما ترتب على تغييره بدون اخبار المدير ومن هنا يدرك العميل الصعوبات التي خلها سلوكه الرئيس في العمل ولذلك سيفكر بطريقة أخرى ويضع تفسيراً اخر لموقف رئيس العمل.

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

فبعض العملاء يتعصبون لا رانهم فيتعاملون مع الاخرين بطريقة سلبية.

مثل: (الاب الذي يعتقد ان ابنه قد بدا يرد عليه ويخالف أوامره فيرى ان ابنه متمرد وغير منضبط فتعامل الاب يصبح غير صحيح مع ابنه).

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

(3) مهارة التعبير الذاتي: تعتبر من المهارات المتقدمة والتي يستخدمها الاخصاني بحرص مع العميل الذي لا يتقدم ولا يبذل جهوداً حقيقية في الحالة الامر الذي يشكل توقف وتسيير لسير عملية المساعدة فان الاخصاني بعد ملاحظته لهذا السلوك يتحدث عن انطباعاته عن الموقف ليس بشكل شخصي ولكن بوصفه خبيراً وممارس.

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

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

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

(تطبيقات المهارات المهنية)

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

ص 142

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

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

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

عوامل النجاح في تعلم واكتساب المهارات:-

: ارتباط بالهدف من تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية واكسابهم مهارات المؤسسة المهنية بما يولهم للعمل في مجالات الخدمة الاجتماعية

بعد التخرج ومن هذا العوامل لنجاح هي :

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

مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً: مرحلة التعرف على المهارة (الادراك).

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

ثانياً : مرحلة التدريب على المهارة او بدء ممارستها.

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

ثالثاً: مرحلة تثبيت المهارة (صقل المهارة).

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

رابعاً: مرحلة الاستقلال.

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

ماذا نقصد بالمهارات المستحدث 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...

أولاً : الجانب المعرفي

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

ثانياً : الجانب الوجداني

فالجانب المعرفية يمثل العقل والجانب الوجداني يمثل المشاعر والعواطف والاتجاهات والميول فلا نتصور ان الاخصائي الاجتماعي يكون عبوساً كئيباً حزيناً وينجح في عمله مستحيل لا بد وان يكون بشوشاً ومرحّباً ومبتسماً ونشيطاً ليكون أكثر نجاحاً وقبولاً من العملاء.

ثالثاً : الجانب السلوكي

يرتبط بالجانب المعرفي والمشاعر .. فالسلوك انجاز وأداء قد يتسم بالإيجاز العادي مثل الآخرين أو الإيجاز الفائق السريع مثل الأشخاص الماهرين وبطبيعة الامر فان تكون المهارة تعتمد على تكامل الجوانب الثلاثة معاً.
فالمكونات متداخلة



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 قيادة 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 ابطار 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 والعملية للأخصائي الاجتماعي.
- 3- المحتوى العلمي ومضمون المهارات ومدى شموليتها وحدائتها.
- 4- مدى توفر الإمكانيات اللازمة للتدريب على المهارات وممارستها.

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

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

- 1- تعليم المهارات في قاعات المحاضرات.
- 2- تعليم المهارات المهنية من خلال التعرف على نماذج مهنية واقعية وممارسة ما يمثّلها.
- 3- تعليم المهارات المهنية من خلال الخبرات الخاصة بانتقال 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.
- 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.

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