

«تقسيم المهارات حسب وظائفها»

- 1- المهارات الأساسية:** التي تهدف على التعرف على المشكلة وابعادها وجوانبها عن طريق بناء علاقة مهنية فعالة مع العميل.
- 2- المهارات المتقدمة:** تعرف بمهارات التأثير.. وهي تستخدم للمساعدة على تغيير الموقف وتعديل الظروف وسواء بتنمية القدرات للعميل او تطوير خبرته وتزويده بالمهارات لازمه جديده للتفكير والتحليل.

المهارات الاساسية:

يستخدم الاخصائي الاجتماعي مجموعه من المهارات الأساسية مع جميع العملاء بهدف اكتساب الثقة وازاله مخاوف العميل وإعطائه شعور الأمان وبناء الارتباط الشعوري المهني بينه وبين العميل. وعن طريق استخدام هذا المهارات يتعرف على جوانب المشكلة وابعادها وجميع الحقائق المرتبطة مثل.....

(1) مهارة التواصل والاستجابة والاستماع:

يتطلب لقاء الاخصائي بالعميل للمرة الأولى وجود بيئة مهنية مهيأة للتفاعل الإيجابي وفي 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 لفظية من الاخصائي التي تعطي العميل انطباع انه ينصت له ويستمع .

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

مثال على المهارات الاساسية:-

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

ربما يتحدث الاخصائي مع والد المراهق الذي اخذ سيارته وصدف بها سيارة أخرى مما تسبب بتعرضه لإصابات بالغه فيقول الاخصائي: (انا اعرف مدى احساسك بالخوف على ابنك وعلى حالته الصحية وكذلك انا اعرف شعورك وشعور الخوف على مستقبله

ومصيره وما سوف يتعرض له نتيجة هذا الحادث)

مثال أخرى على المهارات الأساسية:-

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

تشغل العميلة بالصدمة بعد طلاقها فيقول الاخصائي: (اعتقد انك تشعرين بالحيرة نتيجة ما حدث وعدم تصديقك لما قام به زوجك السابق ولذلك فانا اتفهم شعورك وخوفك على مستقبل ابنائك ومستوليتك في القيام بتربيتهم وحذك).

هناك السلوك التدعيمي غير لفظي

حيث يستخدمه الاخصائي الاجتماعي بعض التعبيرات الجسدية مثل:

- 1- هز الرأس.
- 2- الميل للأمام في مواجهة العميل.
- 3- الاتصال البصري- الابتسامة.

هناك السلوك اللفظي

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

" هه.... أه.....أأأمم"

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

(2) 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.

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

مثل:

-لماذا جاءت اليوم؟

-كيف يمكن ان اساعدك؟

قد تربك العميل فيمكن التعويض عنها على حسب ثقافة بلادنا **مثلاً**

أشكرك لحضورك اليوم لمكتبي وأود اعرف منك عن الموضوع الذي تريد التحدث عنه معي؟

- تساعدني الأسئلة على التعرف على تفاصيل الموقف وتوضيحه.

مثل:

هل يمكنك التحدث عن هذا الموضوع بشي من التفصيل؟

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

مثل:

هل يمكنك تذكر الخلاف الأخير الذي كان بينك وبين زوجتك؟

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

مثل:

منذو متى وانت تشعر بهذا الشعور؟

- تساعدي الأسئلة العميل على التفكير في ابعاد أخرى للمشكلة.

مثل:

هل تعتقد ان هناك أسلوب اخر يمكنك استخدامه للتفاهم مع والدك؟

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

مثل:

ما هو شعورك في أهمية العلاقات الاسرية في حياتك؟

فعندما يكون العميل متحفظ ومتردد في عرض إراءة فيمكن استخدام الأسئلة المغلقة لتشجيعه على الكلام.

مثل:

- من هو الشخص الذي تراه قريب منك ومتفهم لظروفك؟

- كم عمرك عندما تركت البيت لتعيش بمفردك؟

تقوم مهارة الأسئلة بأغراض متعدد مثل الاستكشاف.

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

اما بغرض التفهم:

ماذا يعني هذا الخلاف بالنسبة لك؟

واما بغرض الفعل:

ماذا فعلت عندما واجهت هذا الموقف؟

***** أنواع أساسية للأسئلة *****

(1) أسئلة ذات ابعاد ادراكية /ومعرفية.

فنتناول خبرات العميل وارهه (ماهي أفكارك تجاه الاعداد للمستقبل؟)

(2) أسئلة ذات ابعاد شعورية /وانفعالية.

فنتناول وتلمس احساس العمل وارتباطها بحدث معين (ما هو شعورك تجاه رسوبك في الامتحان؟)
 (3) أسئلة تجريبية.
 تركز على تفاصيل الاحداث وتطورها (هل يمكنك شرح لي ما حدث؟)

سـ / ماهي الأخطاء الشائعة في صياغة ومضمون الأسئلة؟؟

المصطلح	المعنى التوضيحي
الأسئلة المتدفقة (المتتالية)	يطرح على العميل عدد كبير لا يمنح العميل الفرصة في التفكير فستخدم أساليب دفاعية ضد حصار أسئلة الاخصائي المتتالية
الأسئلة التي تسبقها (عبارة مطولة)	مثل انت تعرف نظام العمل يتطلب التزام بالتعليمات والقيود حتى يسير العمل نحو انتاجه كبيرة هل يمكن لك توضح لي كيف يؤثر غيابك على العمل والإنتاج.. (سؤال طويل يصعب على العميل الإجابة)
الأسئلة الإيجابية	هو السؤال الذي يوحى 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 مقنعة/مثل لماذا تصر على اباع ابنائك لنصائحك باستمرار؟؟ قد يسبب في توتر العميل وعدم الشعور بالأمان مما ياثّر سلباً على نمو العلاقة المهنية معه.
الأسئلة المركب	تحتوي على مقطعين او أكثر وتكون المقطعين غير متجانسين او في غير الموضوع مما يشته انتباه العميل ويصعب عليه الوصول الى اجابه دقيقة وسريعة مثل هل ترغب في المشاركة في البرنامج النشاط المقام او أنك تحب ان تنضم الى فريق الكره في مؤسسة أخرى؟

مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً: مرحلة التعرف على المهارة (الادراك).

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

ثانياً : مرحلة التدريب على المهارة او بدء ممارستها.

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

ثالثاً: مرحلة تثبيت المهارة (صقل المهارة).

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

رابعاً: مرحلة الاستقلال.

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

مفهوم مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية

هي اداة أساسية لإتمام عمليات الممارسة المهنية مع الافراد (العلاء)، ويعرفها لنا على الدين السيد 2004 هي لقاء مهني هادف بين الاخصائي الاجتماعي والعميل او أي فرد من الافراد المرتبطين بالمشكلة في إطار أسس وقواعد منظمه تحقيقاً لعملية المساعدة ودعامتها الأساسية منذ أصبحت ذات العميل هي محور 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❓❓ قراءة بفهم

- 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.

❓❓ أهميتها مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية❓❓ قراءة بفهم

- 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❓❓ قراءة بفهم

- 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 للأفراد المحيطين بالعميل صاحب المشكلة.
- 9-تستهدف المقابلة الربط والتأكيد من المعلومات الخاصة بالمشكلة.
- 10-تستهدف المقابلة التأكد من حدوث تغيير في درجه تعقيد المشكلة.

❓❓ أنواعها مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية❓❓

1- حسب مكان المقابلة:

أ- مقابلة مؤسسية.

ب- مقابلة منزلية.

2- حسب عمليات خدمة الفرد:

أ- مقابلة جمع معلومات.

ب- مقابلة للتقدير او التقييم.

ج- مقابلة تدخل.

3- حسب ترتيب حدوث المقابلة:

أ- مقابلة أولية.

ب- مقابلة تتبعيه.

ج- مقابلة ختامية.

4- حسب طريقة إجراء المقابلة:

أ- مقابلة وجه لوجه.

ب- مقابلة عن طريق التليفون.

ج- مقابلة عن طريق شبكة الانترنت.

5- حسب من تجري معهم المقابلة:

أ- مقابلة فردية (مع العميل فقط) .

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

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

6- حسب المدة الزمنية للمقابلة:

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

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

ج- مقابلة طويلة (اكثر من 45 دقيقة) .

❓❓ عناصر مهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية❓❓

1- الأهداف المحددة والواضحة.

2- طرفي المقابلة.

3- التفاعل المباشر وجهاً لوجه.

4- زمان ومكان المقابلة.

5- النقاش والحوار المتبادل.

6- اتخاذ القرار.

7- الاتفاق على خطة العميل.

❓❓ القواعد التنظيمية لمهارة المقابلة في الخدمة الاجتماعية ومتطلبات نجاحها❓❓

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

موعد المقابلة .

أ- ان يكون الموعد مناسباً للعميل وبالاتفاق معه.

ب- يجب تحديد الموعد مسبقاً.

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

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

أ- يجب ان يكون المكان خاص بالمؤسسة التي ينتمي اليها الاخصائي الاجتماعي .

ب- يجب ان يكون المكان مناسب من حيث التهوية والإضاءة والتأسيس.

ج- يجب ان يكون المكان مناسب من حيث الهدوء والبعد عن الضوضاء.

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

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

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

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

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

ثالثاً/ مرحلة نهاية المقابلة ويمكن ان تكون في اخر دقائق او 10 دقائق من المقابلة

وتركز على أمور محددة أهمها:

أ- التأكيد على ما تم تناوله.

ب- التلخيص لما تم الاتفاق عليه.

ج- التأكيد على متطلبات المقابلة القادمة.

د - التأكيد على موعد المقابلة القادمة.

❓❓ الأساليب التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في المقابلة ❓❓ قراءه بفهم

- 1- الملاحظة.
- 2- الاسئلة.
- 3- الانصات الايجابي.
- 4- التوضيح والتفسير.
- 5- التوجيه.
- 6- التعقيبات.

المعايير والأسس العلمية للمقابلات التشخيصية

المعاسر 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 الأخصائي الاجتماعي في استخدام المقابلات في الخدمة الاجتماعية قراءه بفهم

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 الأخصائي 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 قراءه بفهم

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

(مفهوم مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية)

هي حصر الانتباه نحو شئ 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:

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 والأمراض 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).....

ص 60

.. 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 ::: **قراءه يفهم**

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 : : : : : قراءه بفهم

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

2. رفض بعض العملاء ملاحظتهم في المواقف الطبيعية.

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

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

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

تعريف التقويم (2): عملية منظمه من خلالها يتم إعطاء قيمة للموقف (او المشكلة) بناء على المعلومات المتوفرة عن ذلك الموقف ويعتمد على دراسة الموقف وجمع المعلومات عنه، وهو أحد الخطوات التي ينتهجها الأخصائي الاجتماعي لحل المشكلة ويستخدم في أغراض البحث العلمي. "من كتاب معجم المصطلحات الاجتماعية لدكتور عبد العزيز الدخيل ص137"

..... (يحفظ بالمعنى التعريفين)

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

- 1) من خلال التقويم نتعرف على قيمة التغيير الذي ينتج عن جهود الأخصائي.
- 2) التقويم يحدد لنا جوانب القوه والضعف في الممارسة المهنية.
- 3) التقويم وسيلة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.
- 4) التقويم وسيلة لتحديد فاعلية الأساليب المهنية للخدمة الاجتماعية.

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

أهداف مهارة التقييم في الخدمة الاجتماعية ::::

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

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

- تعريف التقييم:** هو تحديد حجم الشئ ووصفة إيجابيا وسلبيا .
- تعريف التقييم:** هو تصحيح الأوضاع والسلبيات لتصبح ايجابيات.
- (كتاب المهارات الأساسية والمستخدمه في الخدمة الاجتماعية
لدكتوراه/ 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) تقييم وفق عناصر الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

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

2) التقييم من حيث طبيعة البيانات:

- أ- تقييم كمي: وهو يعتمد على الوصول الى احصائيات وأرقام
ويركز على عرض المعلومات في صورته جداول.
- ب- تقييم 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) التقييم من حيث الزمن:

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

4) التقييم من حيث الطبيعة الجغرافية:

- أ- تقييم محلي على مستوى (الحي او محافظة).
- ب- تقييم قومي على مستوى (الجمهورية او الدولة).
- ج- تقييم إقليمي على مستوى (الوطن العربي او الامة
الإسلامية).
- د- تقييم دولي على مستوى العالم (الأمم المتحدة).

٠٠المشاركون في مهارة التقييم في الخدمة الاجتماعية ٠٠

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

٠٠مقومات وشروط النجاح الاخصائي الاجتماعي في عملية

التقييم ٠٠

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

٠٠-الأسس والمبادئ التي يجب مراعاتها في مهارة التقييم قراءه بفهم

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

٠٠ : معايير التقييم التي يجب ان يلتزم بها الاخصائي

اجتماعي ٠٠

يجب الاهتمام بـ

- 1- تقييم العميل (فرد اسره جماعه مجتمع): وتشمل تقبل العميل الالتزام بالمواعيد في الخطة تحمل العميل للمسؤولية

مشاركته العلاقات الاجتماعية للعمل قدراته مهاراته السمات المتنوعة للعمل والموارد المالية والإنسانية له .

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

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

4- تقويم الاخصائي الاجتماعي: وتشمل مدى التزامه بالأهداف الخدمة والمؤسسة ومباني 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 التقويم وخطه التطوير:

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

كتاب الصعوبات والمعوقات الأخلاقية لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية

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

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

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

- 1- المدة المطلوبة للتقويم قد يحتاج الى وقت أطول من المحدد له ويكلف كثيراً.
- 2- إخفاء المعلومات حول الأخطاء تسبب الكثير من التأخر في التعديل وفق خطه التقويم.
- 3- عدم وجود ديمقراطية بين فريق العمل للتقويم.
- 4- الحصول على إحصاءات غير دقيقة او غير واضحة لمنفذين لمهارة التقويم بالتأليه تصبح غير مجدية لهم ومما تسبب الكثير من العطل للوقت وللجهود المهدرة بدون وعي .
- 5- قد تكون الوسائل التي تم الحصول عليها في جمع البيانات إحصائية غير صحيحة، ولا تكون مفسرة تفسيراً دقيقاً في الواقع .

الفرق بين صعوبات مهارة التقويم والمعوقات في الخدمة الاجتماعية

المعوقات

الصعوبات

ذاتية شخصية	مؤسسية او مجتمعية
ترجع للفرد ذاته	ترجع للمؤسسة او البرنامج او المجتمع
واضحة غير متداخلة التأثير	تداخلها تأثيراتها
خلل في بعد او أكثر من جوانب شخصية الفرد	خلل في البرنامج او المجتمع او المؤسسة
تعتمد المواجهة على المورد البشرية وتدريب وتطوير واحل وتغيير	تعتمد المواجهة على 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 التقويم

قراءه بفهم

- 1- الديمقراطية وتوفير المناخ الديمقراطي وذلك من خلال إعطاء فرصة للمستفيدين من البرامج الاجتماعية ليعبروا عن آرائهم والاستماع لهم لقياس نجاح أو فشل المشاريع والبرامج الاجتماعية.
- 2- الإصرار يقهر الصعوبات حيث ان التطور المتسارع للعالم في جميع المجالات نتج عنه تراكم هائل من المشاكل البسيطة والمعقدة التي تطلبت حلول مناسبة من خلال المقومين للمشاريع واكسبتهم المهارة في عمليه التقويم .
- 3- الاختيار الواعي الرشيد لمن يقوم بعملية التقويم .
- 4- الموضوعية: انصاف القائم بالتقويم بالموضوعية وعدم التحيز لاي سبب من الأسباب والتحديد الدقيق للصعوبات والمعوقات .
- 5- الشفافية في نشر نتائج التقويم للاستفادة منها سواء للمسولين او المستهدفين.
- 6- ضرورة التزام القائمين بالتقويم بأخلاقيات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.
- 7- التحديد الدقيق لأهداف البرنامج او المشروع ومناسبتة لأهداف التقويم .

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

مهارة التوثيق قراءه بفهم

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.

فالعلاء 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 مادة علمية تعتمد عليها في تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية – تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية.

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

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

2- الممارسة.

(1) بنسبه للعميل كفرد

معرفة ميوله العضو اتجاهاته
سلوكياته
رصد التطور ومشاركته
معرفة دوافع السلوك
جوانب القوة والضعف في العميل
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 اداءه المهني
تقييم ذاته الشخصية والمهنية
وضع خطة التطوير المهني والشخصي.

(5) بنسبه للمؤسسة

مناسبة المؤسسة للعميل

توفر الإمكانيات
التوافق بني اهداف المؤسسة والمجتمع
نجاح المؤسسة في تقديم الخدمات
رصد العقبات والتغلب عليها
ويفيد بعرض الأنشطة التسجيل
ويفيد تعريف راي الجماهير على الخدمات
ويفيد في امداد المؤسسة بالمعلومات
(6) بنسبه للأشراف

تقديم صورته واقعية للأشراف -للخطة التدخل المهني
تقديم صورته واقعية للمؤسسة- للأخصائي- للبرنامج
تقديم صورته واقعية للأخصائيين الاخرين- 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
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 الاستثمارات المتنوعة او الكروت او البطاقات الاتصال العميل بالمؤسسة	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 تلها وتحديد الأسباب وابداء الرأي المهني.	يعطي صورته شاملة ومتكاملة عن الحالة الفردية وكل التفاصيل الدقيقة التي ترتبط بها من حيث الخصائص الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية واعطاء تفاصيل عن البيئة التي يعيش بها العميل (تحديد الخطوات لتسجيل القصصي) البيانات الأولية

المصطلح بالإنجليزي	الترجمة بالعربي
Empathy	التعاطف
Experiential	تجريبية
Explanation	التفسير
Observation	الملاحظة
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	الانتهاء
Life Stressors	ضغوط الحياة
Behavioral Modification	تعديل السلوك
Behavioral Assessment	تقدير السلوك

الى هنا المصطلحات المطلوبة منك في الامتحان النهائي

2-تسجيل من خلال
المقاييس والاختبارات
العلمية (الاجتماعية
والنفسية).
3-تسجيل عن طريق
الرسوم والإحصاءات
البيانية

وصف تفصيلي عن مشكلة
العميل
الأسباب التي أدت الى حدوث
المشكلة
الرأي المهني لمساعدة الحالة

أنتهى جزئية الامتحان النهائي لمقرر مهارات وبالتوفيق للجميع