ماهية الممارسة العامة Concept of Generalist Practice

• ظهرت الممارسة العامة كمنهج حديث يتميز بالشمولية والتكامل ويدرك أبعاد الموقف الإشكالي ويتفهمه بعمق ويسعى إلى استخدام وسائل وأساليب التخطيط العلمي لتحقيق التغير المطلوب في الظروف والأحداث التي يواجهها الأفراد والجماعات والمجتمعات .

• تمثل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية الإطار النظري والتطبيقي للمهنة .

مفهوم الممارسة العامة Generalist Practice as Concept

• عرفت دائرة معارف الخدمة الاجتماعية الممارسة العامة على أنها : الإطار الذي يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً انتقائياً للممارسة المهنية حيث أن التغيير البناء يتناول كل مستويات الممارسة(من الفرد وحتى المجتمع) .

• يشير مفهوم الممارسة العامة أيضاً إلى : قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق (فرد – أسرة – جماعة صغيرة – منظمات – مجتمعات) مستخدمين إطاراً نظرياً فعالاً يتيح لهم الفرصة لاختيار ما يتناسب من أساليب واستراتيجيات للتدخل المهني مع مشكلات ومستويات هذه الأنساق .

بم تتميز مهنة الخدمة الاجتماعية عن غيرها من المهن :

• يتضح تميز الخدمة الاجتماعية في إطار الممارسة العامة عن المهن الأخرى في تعاملها مع الناس من خلال أربعة أبعاد رئيسية :

البعد الأول : تقبل العملاء على ما هم عليه لا كما ينبغي أن يكونوا عليه ومساعدتهم على أن يتمكنوا من مساعدة أنفسهم بأنفسهم .

البعد الثاني : أنها تستهدف تغيير البيئة المحيطة بالعملاء بما يخدم حل مشكلاتهم .

البعد الثالث : الدفاع عن حقوق العملاء .

البعد الرابع : الإلتزام بقيم مهنة الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها .

اختصاصات الممارس العام في الخدمة الاجتماعية :

• حدد كلاً من " باير وفريدريكو" اختصاصات الممارس العام فيما يلي :

١- تحديد وتقدير المواقف التي من خلالها نحتاج إلى تكوين أو تعزيز أو حماية أو حتى إنهاء العلاقة بين الناس وبين الأنساق الاجتماعية المرتبطة بهم .

٢- وضع وتطبيق خطة التدخل المهني لتحسين الظروف الصعبة للعملاء أو مساعدتهم على حل مشكلاتهم .

٣- تعزيز قدرات حل المشكلة ومجابهة المواقف لدى العملاء .

٤- ربط الأفراد بالأنساق التي تمدهم بالموارد والخدمات والفرص المتاحة لنموهم .

٥- التدخل الفعال للأخصائي الاجتماعي لدعم الفئات الضعيفة أو التي تعاني من التمييز .

٦- الارتقاء بفعالية الأنساق التي تقدم الخدمات والموارد للأفراد والجماعات والمجتمعات .

٧- المشاركة الفعالة مع الآخرين لإيجاد خدمات وموارد جديدة .

٨- تقييم مدى تحقيق أهداف خطط التدخل المهني .

٩- تقييم الأخصائي الاجتماعي المستمر لنموه وتطوره المهني .

١٠- انضمام الأخصائي الاجتماعي إلى أنشطة وفعاليات ومؤتمرات التنظيمات المهنية .

ماذا تعني الشمولية في الممارسة العامة :

• تعني الشمولية في الممارسة العامة أن عملية التدخل في الحالة تتطلب النظر لكافة المستويات المتعلقة بالمشكلة وضرورة فهمها والتعامل معها .

الإطار النظري للممارسة العامة Theoretical Framework of Genralist Practice

• يمثل نموذج التدخل المهني في الممارسة العامة تتويجاً لجهود الأخصائيين الاجتماعيين الذين قاموا بتوظيف العديد من المعارف والنظريات والمداخل العلمية في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتطويرها وفقاً للمتغيرات .

ترى " أشمان" أن نموذج التدخل المهني للممارسة العامة يتميز بأربع خصائص رئيسية هي :

١- يقوم على المعرفة والفهم والمهارات التي تعكس الطبيعة المتفردة للخدمة الاجتماعية .

٢- يركز على حل مشكلات العملاء على كافة المستويات .

٣- يصنف العملاء لمستويات ثلاثة هي : **الميكرو** (يضم الوحدات الصغيرة مثل الأفراد والأسر) **والميزو** (يضم الوحدات المتوسطة مثل الجماعات الصغيرة) **والماكرو** (يضم الوحدات الكبرى مثل المجتمعات والمنظمات) .

٤- يستخدم عدداً من الأساليب الفنية والمهارات في حل المشكلة .

• تقسم نظريات الممارسة العامة إلى نوعين هما :

القسم الأول : نظريات ومداخل أساسية (ومن أهمها النظرية العامة للأنساق ، نظرية الانساق البيئية ، النموذج النسقي الايكولوجي ، منظور تقوية العميل) .

القسم الثاني : نظريات تهتم بالتدخل والتأثير (ومن أهمها النظرية السلوكية ، العلاج الإدراكي المعرفي والعلاج بالواقع ، العلاج الأسري ، العلاج الجمعي ، نظريات العمل الاجتماعي) .

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية والنموذج النسقي الايكولوجي :

• يشكل هذا النموذج إطاراً لتوظيف العديد من النظريات في تفسير المشكلات التي يعاني منها العملاء وإيجاد الأساليب المناسبة للتعامل معها .

• يمثل مزيجاً من المفاهيم التي قامت عليها نظرية الأنساق "البيرتالانفي" ونظرية البيئة الإيكولوجية " ليوري برونفينبريينر ".

• يوفر مجموعة من الفروض والمفاهيم التي تزود الخدمة الاجتماعية بإطار عمل شامل ومتعمق يسمح بتحليل وتفسير الطبيعة المعقدة للتفاعلات الإنسانية .

• لكل من المنظور النسقي والمنظور الإيكولوجي مفاهيمه الخاصة به فالمنظور النسقي : يركز أساساً على بناء النسق وخصائصه وبالتالي يساعد على تفسير العلاقة بين المتغيرات وترتيب هذه الأنساق داخل البيئة طبقاً لدرجة تعقيدها ، بينما المنظور الإيكولوجي : يركز على التعاملات والتفاعلات بين مكونات هذه الأنساق أكثر من تركيزه على البناء .

• قام بعض المتخصصين أمثال " كومبتوم وجالاواي " بدمج مفاهيم كلا المنظورين في إطار واحد أطلقوا عليه (المنظور النسقي الإيكولوجي) .

نظرية الأنساق

• نبعت نظرية الأنساق في الخدمة الاجتماعية من النظرية العامة للأنساق.

• تعد هذه النظرية نظرية بيولوجية أسسها العالم البيولوجي الذي ولد وتعلم في النمسا " فون بيرتالانفي " .

• تقوم نظريته على افتراض وهو : (أن جميع المخلوقات الحية عبارة عن أنساق تتكون من أنساق فرعية لكنها وفي نفس الوقت تعد أجزاء من أنساق أخرى أكبر) .

• مما يعني أنه انتقد النظريات التي تميل إلى فهم الكل من خلال تقسيمه إلى أجزاء منفصلة فهو ينظر إلى النسق ككل متكامل في إطار من التفاعلات المتبادلة التي تساعد على النمو والتغيير .

• تعد نظريته هذه من أولى النظريات التي ساعدت في توضيح العلاقة الوظيفية بين مكونات جسم الإنسان حيث أن أي يخلل يصيب وظيفة أحد أجهزة الجسم فسوف يؤثر ذلك سلبياً على أداء باقي الأجهزة الأخرى وهذا يفسر العلاقات بين هذه الأجهزة كأنساق فرعية وتأثيرها على أداء الجسم ككل .

• " مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعي له سائر الاعضاء بالسهر والحمى " .

• في نظرية الأنساق في الخدمة الاجتماعية يمثل الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات والتنظيمات الأنساق الأساسية في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

• حيث يتفاعلون مع بعضهم البعض ليكونوا التنظيمات والوحدات الاجتماعية الأكبر .

• التنظيمات الاجتماعية هي : أي مكون اجتماعي يتكون من شخصين أو أكثر لهم أهدافهم المشتركة وعلاقاتهم المتبادلة بينهم وبين بعضهم البعض وبين بيئتهم الاجتماعية والمادية من أجل تحقيق هذه الأهداف .

• من هذا المنطلق ندرك أن أي خلل يواجه أي نسق من هذه الأنساق فإنه بالضرورة ينعكس بشكل سلبي على بقية الأنساق الأخرى المتفاعلة مع هذا النسق .

• هناك مصطلحات علمية لها علاقة بنظرية الأنساق مثل : (الأنساق المغلقة والأنساق المفتوحة – الحدود – الاتزان بين عناصر النسق – الإنتروبيا – المدخلات والمخرجات – التغذية العكسية أو الرجع) .

المنظور الإيكولوجي

• يرجع الفضل في هذه النظرية إلى العالم " يوري برونفينبرينر" الذي كان يعمل مع والده في مصحة عقلية قبل تلقيه أي تعليم أكاديمي متخصص في علم النفس وهو ما أتاح له الفرصة الكبيرة لقضاء وقت طويل مع المرضى.

•الأيكولوجيا كمفهوم يعود للعلوم الطبيعية ويعني الدراسة البيولوجية للعلاقة بين مكونات المجتمع الحيوي (النبات والحيوان والظواهر الطبيعية) .

• تركز دراسة الأيكولوجيا على العلاقات المتبادلة بين الكائن الحي والبيئة التي يعيش فيها .

• يرى كثير من المتخصصين أن المنظور الإيكولوجي أكثر مناسبة لطبيعة مهنة الخدمة الاجتماعية حيث يساعد على فهم التأثير المتبادل بين الإنسان وبيئته .

• يركز هذا المنظور على دراسة مجموعة من الحقائق والمفاهيم العامة والأساسية مثل عمليات النمو الإنساني ومشكلاته وطبيعة العلاقات الدينامكية بين كافة الجوانب في الإنسان وديناميكة التفاعل بين الإنسان وبيئته الاجتماعية والمادية .

• مفهوم التفاعلات المتبادلة يعد من أهم المفاهيم التي ارتبطت بالمنظور البيئي لأنه يشير إلى العلاقات والتفاعلات الدينامية والمستمرة بين الإنسان وبيئته والتي تؤثر على نموه بشكل كبير .

• يضم هذا المنظور عدداً من المفاهيم منها (التفاعلات المتبادلة – الشخص في البيئة – ضغوط الحياة والتعامل معها – الارتباطات – الكفاءة – الذات – الاعتبار الذاتي – توجيه الذات) .

المنظور النسقي الإيكولوجي

• قامت "جيرمين" بخطوات كبيرة في صياغة هذا المنظور من خلال الاستفادة من نظريتي الأنساق والبيئة الإيكولوجية .

• يهتم هذا المنظور بالتفاعل بين نسق الفرد أو الأسرة أو الجماعة وبين أنساق المجتمع الأكبر والذي عبر عنه شولمان بـــ " تفاعل أنساق العميل ".

مفاهيم المنظور النسقي الإيكولوجي :

١- التعاون : يعني أن مجموع الأجزاء يكون أقل ، فإذا أدت الأنساق الفرعية للكائن الإنساني وظيفتها في اتساق وتتابع سوف تنتج نسقاً أكبر يكون أكثر أهمية وقوة من عمل مجموع هذه الأنساق بشكل منفصل وعندما يعمل النسق ككل وبشكل متكامل فقد حقق التعاون .

• عرف "بيرتالانفي" النسق بأنه : مجموعة من الوحدات ترتبط بعلاقات فيما بينها وتسعى لتحقيق أهداف محددة .

• وصف "كومبتون وجالواي" النسق بأنه : كل يتكون من مجموعة من الأجزاء المتفاعلة والمعتمدة على بعضها البعض .

• يعتبر مفهوم التعاون من أهم الاصطلاحات التي قدمتها هذه النظرية ولم تسبقها إليه أي نظرية أخرى في العلوم الاجتماعية والطبيعية .

• مفهوم الاعتمادية يعني : أن أجزاء النسق الواحد تعتمد وتشجع وتساند بعضها البعض من أجل تحقيق أهداف جزئية لهذه الوحدات أو أهداف عامة للنسق ككل .

٢- الأنساق المنفتحة والمنغلقة :

• للحدود دور هام في تحديد مدى انفتاح النسق أو انغلاقه .

• الأنساق التي تسمح حدودها بتبادل المدخلات والمخرجات مع الأنساق الأخرى الموجودة في البيئة هي أنساق مفتوحة أما التي لا تسمح فهي أنساق منغلقة .

٣- حالة الاستقرار :

• مفهوم استقرار النسق لا يقصد به جمود النسق .

• يعني هذا المفهوم سعي النسق وتحركه المنظم نحو تحقيق أهدافه مع المحافظة على قدر مناسب من التنظيم والاستقرار واستيراد وتوريد الطاقة بشكل متساوي يحفظ للنسق توازنه .

٤- الانتروبي :

• هي الطاقة الضائعة التي لا يقوم النسق باستغلالها وكلما زادت الطاقة الضائعة فإن النسق لا يستطيع تحقيق أهدافه بشكل فعال والعكس صحيح .

٥- التوافق بين الشخص والبيئة :

• يعتبر هذا المفهوم من أهم المفاهيم المحورية التي يضمنها المنظور النسقي الإيكولوجي .

• التوافق نوعان : إيجابي ويكون عندما توفر البيئة كافة الموارد والاحتياجات للشخص فتساعد على نموه من كافة الجوانب وتحقيق أهدافه ، أما السلبي فيحدث عندما لا تلبي البيئة احتياجات الفرد وطموحه .

• حددت جيرمين مجموعة من المفاهيم المهمة التي تساعد على فهم طبيعة التفاعل بين الشخص وبيئته وهي :

١ – التوافق :

• هي الجهود التي تبذل من أجل تغيير الشخصية أو البيئة لتحسين مستوى العلاقة بين الشخص أو البيئة وهذه الجهود تستهدف :

أ– التغيير في شخصية الفرد .

ب– تغيير البيئة المادية أو الاجتماعية .

ج– التغيير في كل من الإنسان والبيئة .

٢ – ضغوط الحياة :

• التوترات اليومية الناتجة عن التفاعل بين الإنسان وبيئته .

٣ – التعامل مع الضغوط :

• سواءاً كانت داخلية أو خارجية وقد صاغت "لازاروس" وهي من أشهر الباحثين في مجا ل الضغوط وطريقة التعامل معها نموذجاً يوضح السمات الشخصية للإنسان وخصائص وعمليات البيئة المحيطة وكيف يتعامل معها.

٤ – القوة :

• يستمد الفرد القوة من خلال الموارد الخارجية المحيطة به .

٥ – مستويات البيئة :

• ويتم تصنيفها كالآتي :

١ – مستوى الميكرو : يتضمن الفرد وجميع الأشخاص الذين يتعامل معهم في بيئته بشكل يومي ويعد هذا المستوى هو الأصغر .

٢ – مستوى الميزو : يتضمن التفاعلات بين الأفراد والجماعات المحيطة بالفرد ويعد هذا المستوى هو الصغير .

٣ – مستوى الإكزو : يتضمن أنساق المجتمع المحلي التي ترتبط مباشرة بالفرد وتؤثر تأثيراً كبيراً عليه ويعد هذا المستوى هو الكبير .

٤ – مستوى الماكرو : يتضمن المجتمع الكبير ويعد هذا المستوى هو الأكبر .

• اقترح كلاً من "بينكس وميناهان" إطاراً للتغيير المخطط يتكون من أربعة أنساق :

١- **نسق العميل :** الذين يحتاجون المساعدة من الأخصائي الاجتماعي والمؤسسة سواءاً كانوا أفراداً أو أسراً أو جماعات صغيرة .

٢- **النسق المستهدف :** يتضمن الشخص أو الأشخاص الذين يحتاجون إلى التغيير من اجل مساعدة نسق العميل .

٣- **نسق التغيير :** يشمل الأخصائي الاجتماعي والمؤسسة وفريق العمل الذي يسهمون في التغيير المخطط .

٤- **نسق العمل :** يتضمن الأشخاص المحيطين بالعميل الذين يعتقد الأخصائي الاجتماعي أن لديهم القدرة على إحداث التغيير المطلوب في العميل .

المفاهيم الثمانية الأساسية والتي قدمتها نظرية الأنساق ويمكن استخدامها كإطار علمي تحليلي يتم من خلالها دراسة النسق المراد التدخل معه وتطبيق هذه المفاهيم عليه من أجل التعرف على أوجه القصور والخلل في النسق :

١- **المحددات :** هناك نوعان من الحدود لكل الأنساق وهي : حدود مادية ومعنوية .

٢- **المدخلات :** تتضمن كافة المصادر التي ينتجها النسق أو يحصل عليها من الخارج .

٣- **المخرجات المقترحة :** الأهداف البعيدة التي يأمل النسق تحقيقها .

٤- **المخرجات :** تعكس المدى الواقعي لتحقيق الأهداف " ما تم تحقيقه بالفعل وليس الأهداف المقترحة .

٥- **العمليات التحويلية :** الأنشطة والطاقة والجهد الذي يبذله النسق وكافة اجزائه لتحويل المدخلات بنوعيها إلى المخرجات أي تحقيق الأهداف المطلوبة .

٦- **الارتباط الفعلي :** هو التفاعل المتبادل والمشترك والمستمر بين النسق والأنساق الأخرى أو مع البيئة .

٧- **النظام الأشمل :** ارتباط كل نسق وظيفياً بنسق أعم وأكبر منه يوفر له الدعم والتأييد والاعتراف المجتمعي والفني .

٨- **التغذية العكسية :** وهي نوعان : داخلية وتتمثل في تقييم أعضاء النسق لطبيعة النسق ومدى رضاهم عن الكيفية التي يتم بها تحقيق العمليات التحويلية ، وتغذية خارجية وتتمثل في رؤية واستجابات البيئة الخارجية لمخرجات النسق .

منظور التمكين

• مجموعة القرارات والأفعال التي يتخذها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الناس على فهم الأطر الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لظروفهم التي يعيشون فيها .

• اكتشاف وتحسين قواهم وقدراتهم الشخصية والسياسية والاجتماعية واتخاذ المواقف والقرارات والقيام بها بشكل فردي أو جماعي .

• الهدف منه هو تغيير المواقف السيئة التي يعانون منها والتمييز والضعف الذي يعيشون فيه ويعد هذا من أهم الأهداف التي تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تحقيقها .

منظور القوى

• يقوم هذا المنظور على فكرة أساسية وهي : أن الناس يملكون ذخيرة كبيرة وغير مستثمرة من القدرات والإمكانيات العقلية والانفعالية والاجتماعية والروحية التي يمكن توظيفها والاستفادة منها في كثير من أمور حياتهم .

مفهوم التحدي : هو بديل لمفهوم المشكلات لتفادي المشاعر السلبية واليأس من إمكانية الحل عندما يتم إخبار العميل بأنه يعاني من مشكلة .

مفهوم القوة : هو بديل لمفهوم المرض وبالتالي التركيز على قوى العميل واستثمارها بدلاً من التركيز على الجوانب المرضية مع عدم إهمالها .

• أدى تغيير مفهوم المشكلات إلى التحديات إلى تحويل نظر الأخصائيين إلى المستقبل بدلاً من الماضي .

المساعدة المهنية وعناصرها : Concept of Helping Process and Its Elements

• تعرف العلاقة المهنية التي تقوم عليها عملية المساعدة على أنها : المحور لعملية المساعدة والتي تقوم على التفاعل الديناميكي للعواطف والاتجاهات بين العميل والأخصائي الاجتماعي .

فروض " شولمان" الأساسية لتفهم النموذج التفاعلي لعملية المساعدة المهنية

١- هناك علاقة تكافلية وتضامنية بين الناس والمحيط الاجتماعي الذي يعيشون فيه .

٢- هناك ظروفاً معينة قد تشكل عائقاً يمنع إشباع الناس لاحتياجاتهم الإنسانية (البيولوجية والنفسية والاجتماعية) .

٣- هناك ضرورة بأن يقوم الأخصائي الاجتماعي باكتشاف وتنمية مصادر العميل من أجل إحداث التغير المطلوب .

المبادئ الأساسية لعملية المساعدة

١- المشاركة في عملية المساعدة من قبل العميل .

٢- التقوية للعميل لحل مشكلاته بذاته .

٣- التقويم من الأخصائي الاجتماعي والعميل .

المعايير الأخلاقية في عملية المساعدة وخصائص العلاقة المهنية

١- الاهتمام بالآخرين .

٢- الإحساس بالمسؤولية والالتزام .

٣- التعاطف .

٤- الاتصال الواضح .

٥- الأصالة .

٦- استخدام السلطة والتحكم .

٧- وضوح الغرض .

القيم الأساسية للمهنة والتي تعمل في إطارها ولاتحيد عنها :

١- تقديم الخدمات لكافة أفراد المجتمع .

٢- العدل الاجتماعي .

٣- الإيمان بقيمة الإنسان والمحافظة عليها وعلى كرامته .

٤- أهمية العلاقات الإنسانية .

٥- الإلتزام والمصداقية .

٦- الكفاءة المهنية .

مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي تجاه العميل في ضوء عملية المساعدة المهنية

١- الخصوصية والسرية .

٢- التعبير الحر عن المشاعر .

٣- الاستجابة الواعية لمشاعر العميل .

٤- التقبل .

٥- عدم الإدانة .

٦- حق تقرير المصير .

مسؤولية العميل تجاه الأخصائي الاجتماعي في ضوء عملية المساعدة المهنية

١- الالتزام والإيجابية والتفاؤل .

٢- المشاركة الفعالة .

٣- المصداقية .

٤- الرغبة في التغيير .

٥- الاستقلالية وحرية التفكير .

• تتلخص مكونات الممارسة العامة في : (العميل – الأخصائي الاجتماعي – المؤسسة – البيئة).

• عمليات الخدمة الاجتماعية تتلخص في : (التنظيم والإعداد المهني – التقدير – التخطيط – التدخل – التطبيقات والخطط – الإنهاء والتقويم) .

مهارات الممارسة وأدوار الأخصائي الاجتماعي Practice Skills and Social worker Is Roles

• المهارة في التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي تعني : ترجمة كل من المعارف والقيم المهنية إلى أفعال وإجراءات توجه إشباع حاجات الناس وحل مشكلاتهم .

تصنيف استخدامات مهارات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية

• قام كلاً من رونالد" فيديريكو وبيتي باير " بتصنيفها إلى أربع مناطق رئيسية هي :

١- التقدير وجمع البيانات والمعلومات .

٢- تنمية واستخدام الذات المهنية .

٣- أنشطة التدخل المهني مع كافة الأنساق .

٤- تقييم عائد التدخل المهني .

• كلما ارتفع مستوى مهارات الممارسة كان الأخصائي الاجتماعي متمرساً وقادراً على تحقيق النجاح في عمله مع العميل .

• وضع " شولمان" نموذج لمهارات الممارسة المرتبطة بالمراحل المختلفة لعملية المساعدة يتضمن :

١- **الأولية التجهيزية وتشمل :** التناغم والتوافق والتعاقد والتفصيل .

٢- **المتوسطة وتشمل :** التعاطف وتقدير مشاعر العميل .

٣- **الإنهاء والتحويل وتشمل :** استكشاف الموضوعات التي لا يرغب العميل بالتحدث عنها وتحديد المعوقات وتحديد محتويات وعمليات الارتباط ومشاركة المعلومات في حالة التحويل .

• تقسم المهارات حسب وظائفها إلى :

أولاً : المهارات الأساسية وتتضمن (التواصل والاستجابة والاستماع – الأسئلة – الصمت – الارتداد التعبيري – إعادة الصياغة – التركيز – التلخيص – الملاحظة – التسجيل) .

ثانياً : المهارات التأثيرية المتقدمة وتتضمن (التفسير – التوضيح – التعبير الذاتي – المواجهة – المتناقضات – الإرشاد المباشر) .

• أنواع المقالات للعميل يمكن تحليلها إلى : (المقالة الحديثة – المقالة التفاعلية – المقالة الإنفعالية – المقالة المعنوية) .

• أنواع الأسئلة هي : (أسئلة ذات أبعاد إدراكية معرفية – أسئلة ذات أبعاد شعورية انفعالية – أسئلة تجريبية) .

• هناك بعض الأخطاء الشائعة في الأسئلة ومنها : (الأسئلة المتدفقة المتتالية – الأسئلة التي تسبقها عبارة مطولة – الأسئلة الإيحائية – السؤال لماذا – السؤال المركب) .

• أنواع التلخيص : (المرحلي – الاستهلالي – الإنهائي) .

• للأخصائي الاجتماعي عدة أدوار تتكامل مع بعضها البعض و منها :

١- **كوسيط :** ربط نسق العميل بالمؤسسات والمصادر الملائمة الموجودة في المجتمع .

٢- **كمدافع :** مساعدة العميل على حماية حقه في تلقي الرعاية والخدمات التي تشبع احتياجاته .

٣- **كمعلم :** تزويد العميل بالمعلومات والمهارات المطلوبة لتحسين الوظائف الاجتماعية وتفادي التعرض للمشكلات .

٤- **كمعالج :** زيادة فاعلية وظائف العملاء الاجتماعية وزيادة قدرتهم على تفهم مشاكلهم وتعديل سلوكهم و .

٥- **كمنسق للحالة :** متابعة خطوات وعملية توصيل الخدمات الملائمة للعملاء وتنسيق الجهود لذلك .

٦- **كمهني لوظائف أعضاء المؤسسة :** التدريب والإشراف المهني وتقديم الاستشارات والإدارة الذاتية .

٧- **كمدير :** تخطيط وتنمية وتنفيذ السياسات والخدمات والبرامج في مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

٨- **كممثل للتغيير :** المشاركة في تحديد مشكلات المجتمع المحلي وما يمكن تنمية وتزويدهم بالخبرات لذلك .

٩- **كمهني :** الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة .

التقدير Assessment

• يعد التقدير أول عملية من عمليات المساعدة المهنية في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

• يهدف إلى الوصول إلى فهم واضح وكامل عن المشكلة وأسبابها ومظاهرها والأنساق المرتبطة بها والعوامل المؤثرة فيها .

• التقدير هو المفهوم المتطور لمفهوم التشخيص الذي يعود لتأثر الخدمة الاجتماعية في بداياتها بالمنظور الطبي .

خصائص التقدير

١- تعدد الجوانب والأبعاد .

٢- تعدد الوسائل .

٣- الاستمرارية .

٤- التفاعلية .

٥- الابتكارية .

٦- الفاعلية .

٧- الديناميكية .

مكونات التقدير

١- الجوانب الشخصية (الجسمية - المعرفية - الشعورية العاطفية - السلوكية).

٢- الجوانب البيئية .

٣- تاريخ المشكلة .

٤- تحديد المشكلة وتحليلها .

٥- تحديد الأولويات .

٦- تحديد مواطن القوة لاستثمارها .

• مصادر جمع البيانات في عملية التقدير تشمل : (التقارير اللفظية وغير اللفظية للعميل - تقارير تحويل الحالة - استمارة البيانات المبدئية - استخدام المقاييس -) .

التخطيط Planning

• تهدف عملية التخطيط في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى : مراجعة وتحليل المعلومات والحقائق التي تم الحصول عليها من عملية التقدير عن طريق تنظيمها وتبويبها وفقا لنوع المشكلة ودرجة صعوبتها وتأثيرها على العميل والأنساق الأخرى .

• تنتهي عملية التخطيط بوضع مجموعة من الأهداف العامة والنوعية التي تعبر عن احتياجات العميل بعد وضعها في صورة أولويات .

• تتبع عملية التخطيط مرحلة التنفيذ والتي تسمى بالتدخل المهني .

• لعملية التخطيط خطوات عدة تتمثل في (تحديد الأنساق – تحويل المشكلات إلى احتياجات – وضع وتكوين أهداف التدخل المهني – صياغة العقد المهني) .

شروط الأهداف التي يتم وضعها أثناء عملية التخطيط

١– ارتباطها برغبات العميل ونتائج تفكيره .

٢– تحديدها بصورة يمكن قياسها .

٣– أن تكون عملية .

٤– تحديدها في صياغة إيجابية .

٥– ارتباطها بوظيفة المؤسسة .

٦– تناسبها مع مهارات ومعارف الأخصائي الاجتماعي .

– خطوات عملية اختيار وتحديد الأهداف :

١– تحديد مدى استعداد العميل للتفاوض لاختيار الأهداف .

٢– شرح الغرض من اختيار وتحديد الأهداف .

٣– اختيار الأهداف المناسبة للتدخل المهني .

٤– تحديد الاهداف بوضوح في صورة تعكس مدى التغير الذي يرغبه العميل .

٥– تحديد مدى واقعية الأهداف ومناقشة فوائدها الممكنة ومعوقاتها المتوقعة .

٦– ترتيب الأهداف وفقاً لأولويات العميل .

• **أنواع الأهداف في عملية التخطيط :** (أهداف عامة – أهداف عملية فرعية) .

التدخل المهني مع المستوى الأصغر (الميكرو) Professional Intervention With Micro Practice

• يعد مفهوم التدخل المهني مفهوماً حديثاً في الخدمة الاجتماعية .

• يعتبره "باركر" مفهوماً بديلاً لمفهوم العلاج في الخدمة الاجتماعية .

• يتعدى مفهوم التدخل المهني مفهوم العلاج ليشمل عدداً من الأنشطة المستخدمة لحل المشكلات وإشباع الاحتياجات وتحقيق الأهداف .

مفهوم التدخل المهني

• مجموعة من الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي .

• بشرط الفهم الواعي للعيل كشخص في موقف أو مشكلة .

• الهدف : هو الوصول إلى التغيير المطلوب في شخصية العميل وبيئته .

• يعد التدخل المهني عملية لاحقة لعمليتي التقدير والتخطيط .

• عمليات الممارسة العامة ومدى وكيفية تطبيقها تؤثر على عملية التدخل المهني وهذا يوضح مدى ارتباط وتكامل عمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية .

• لا يعني هذا أنه لابد لعلميات الممارسة العامة أن تتم بشكل متتالي أو متتابع لتحقق فاعليتها .

• عملية التقويم تساعد في معرفة مدى نجاح عملية التدخل المهني وربما تغيير كافة العمليات التي سبقتها .

• التدخل المهني عملية خطيرة وهامة وبناءها يجب أن يتم على أسس مدروسة وعلمية وإلا فشلت عملية التغيير .

• لا يمكن للأداء الجيد للعمليات الأخرى أن يحقق التغيير إذا لم يتم إحسان اختيار الأساليب المستخدمة في التدخل المهني .

• النظريات التي تهتم بالتدخل والتأثير هي التي توفر الأساليب والاستراتيجيات المناسبة للتدخل مع العملاء مثل التدخل :(المهني السيكوديناميي – السلوكي – الإدراكي المعرفي – القصير – التركيز على المهام – في الأزمات – العمل الاجتماعي – العلاج الجمعي) .

• هناك من يستخدم مصطلح تنفيذ أو تطبيق الخطة عوضاً عن مصطلح التدخل المهني .

اعتبارات أساسية في عملية التدخل المهني

• من المهم أن نوضح أن فاعلية التدخل المهني تتأثر بعوامل كثيرة منها :

١- العلاقة المهنية الإيجابية مع العميل هي أساس نجاح عملية التدخل المهني .

٢- تتركز وظيفة الأخصائي الاجتماعي في تسهيل حل العميل لمشكلاته ضمن نسق قيم ومعتقدات العميل .

٣- دافعية العميل للتغيير لا تأتي إلا بعد إدراكه الواقعي لمشكلته .

٤-التركيز على التجاوب والتفاهم مع العميل .

٥- يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى أن يستخدم أساليب علمية قائمة على دراسات وتجارب علمية .

٦- لا بد من الكشف عن مشاعر العميل السلبية وتفهمها من جانب الأخصائي الاجتماعي ومحاولة تقليلها .

٧- لا بد أن يتوقع الأخصائي الاجتماعي من العملاء الذين يعانون من مشكلات اجتماعية ونفسية أن يشعروا بالإحباط والقهر ، وربما يوجهوا غضبهم نحو الأخصائي الاجتماعي حتى وإن لم يكن مصدرا لهذا الإحباط.

٨- لا بد من تطوير الوعي الذاتي والانضباط الذاتي للأخصائي الاجتماعي بحيث لا يسمح لمشكلاته الشخصية بالتأثير على عملية المساعدة .

٩- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن لا يفقد الأمل في إمكانية التغيير مهما كانت مشكلات العميل معقدة .

١٠- يجب تشجيع العميل على الاستقلالية في أمور حياته وتجنب الاعتماد على الآخرين بشكل دائم وذلك من خلال مشاركته في عملية التدخل المهني.