

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجمعية الأردنية لعلم النفس
Jordanian Psychological Association

خصائص ومهارات الاخصائي الاجتماعي في العمل الاجتماعي :

الدكتور : نادر فهمي الزيود
أستاذ الارشاد النفسي
جامعة الزيتونة

المحتويات

- (1) خصائص ومهارات الاخصائي الاجتماعي في العمل الاجتماعي
- (2) المقدمة
- (3) اسهامات الاخصائي الاجتماعي في العمل الاجتماعي
- (4) اهمية المهارات المهنية للاخصائي الاجتماعي
- (5) طرق عمل الاخصائي الاجتماعي
- (6) دور الاخصائي الاجتماعي مع كبار السن
- (7) دور الاخصائي الاجتماعي في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة
- (8) دور الاخصائي في خدنة الفرد
- (9) دور الاخصائي الاجتماعي في المستشفى
- (10) مهارات الاخصائي الاجتماعي
- مهارات الاتصال / مهارات المقابلة / مهارات الملاحظة
- (11) What are the skills and duties of a social worker?
- (12) What **duties** does a **social care worker** have?

خصائص ومهارات الاخصائي

الاجتماعي

في العمل الاجتماعي :

مقدمة :

يعمل العديد من الاخصائين الاجتماعيين في مختلف المؤسسات سواء كانت مؤسسات عامة او خاصة ومن بين المؤسسات العامة التي تعول الفقراء وكبار السن واسرهم والمستشفيات والجمعيات الخيرية ومركز ذوي الاحتياجات الخاصة والمدارس

اسهامات الاخصائي الاجتماعي في العمل الاجتماعي :

- يظهر اسهامات الاخصائي الاجتماعي من خلال ثلاثة جوانب اساسية هي :
- التعامل من منظور شامل في المجتمع ككل
 - من خلال العمل مع الهيئات والمنظمات والجماعات
 - من خلال تقديم الخدمات للأسر والأفراد

اهمية المهارات المهنية للاخصائي الاجتماعي :

تعتبر المهارات في الخدمة الاجتماعية ضرورية واساسية في الممارسة حيث تسهم في تحقيق الاهداف التي يسعى اليها الاخصائي الاجتماعي لتحقيقها :

- توجه الاخصائي نحو المسارات الصحية لتحقيق الاهداف الاجتماعية بشكل محدد وفقاً لأساليب التدخل المهني لاشباع حاجات العملاء
- توضح المهارات , القدرات التي يتميز بها الاخصائي الاجتماعي
- تؤكد المهارات المهنية اهمية المبادئ والاسس المهنية التي يستخدمها الاخصائي
- تؤكد المهارات المهنية الجوانب الاجرائية لتعامل الاخصائي الاجتماعي مع المشكلة
- ان اكتساب المهارات في ممارسة المهنية تساهم في ارتفاع مستوى ومكانة المهنة

طرق عمل الاخصائي الاجتماعي :

من خلال المناهج الثلاث التالية :

المنهج النمائي (الانشائي)

يقوم على اجراءات تؤدي الى نمو سليم خلال مراحل النمو المختلفة للفرد فهو يهدف الى توظيف ما لديه الفرد من امكانيات وقدرات واستعدادات توجيهاً سليماً لكي يحقق اعلى مستوى من التوافق النفسي الاجتماعي والصحة النفسية , ويسعى الى تعديل السلبيات لدى الافراد وتدعيم الايجابيات

ويتحقق ذلك من خلال :

- من خلال معلوماته التي تتوفر للاخصائي من دراسات علم نفس النمو
- من خلال مراعاة مطالب النمو لكل مرحلة نمائية يمر بها الفرد
- تقديم مجموعة من الخدمات الاجتماعية والنفسية للافراد العاديين

المنهج الوقائي :

ويهدف الاخصائي الاجتماعي من خلاله الى منع حدوث المشكلة او الاضطرابات لتقليل الحاجة للعلاج ويطلق على هذه الطريقة التحصين النفسي ضد المشكلات والاضطرابات النفسية وهذه الطريقة تهتم بالأسوياء قبل الاهتمام بالمرضى

والمنهج الوقائي : لا يقتصر على حماية الفرد من المشكلات والاضطرابات وحالات سوء التوافق النفسي فقط بل يقي الفرد من تطور المشكلات والاضطرابات من خلال العمل على اكتشافها في مراحلها الأولى

ومن الخدمات التي تحقق اهداف هذا المنهج :

الخدمات التي تقدمها مراكز رعاية الطفولة والأمومة
والتي تقدمها وسائل الاعلام في التأكيد على القيم
الدينية والاجتماعية والاقتصادية .
والخدمات التربوية التي تهتم بتشخيص مشكلات
التعليم والمشكلات السلوكية والاضطرابات الانفعالية
والمشكلات الاجتماعية

والأمور التي تقوم عليها استراتيجية المنهج الوقائي :

- المحافظة على صحة الافراد العاديين
- رعاية النمو النفسي السلوكي للأفراد
- العمل على تحقيق التوافق النفسي

المنهج العلاجي :

ويتعامل المنهج مع الافراد اصحاب المشكلات والاضطرابات بهدف علاجهم واعادة التوافق النفسي والاجتماعي وتحقيق الصحة النفسية وذلك من خلال : معالجة المشكلات والاضطرابات النفسية التي يتعرض لها الفرد من خلال دراسة اسباب المشكلات واعراضها ثم تحديد طرق علاجها

دور الاخصائي الاجتماعي مع كبار السن :

ان العمل مع كبار السن يستلزم مراعاة التغيرات النفسية والاجتماعية والصحية والاقتصادية المصاحبة للتقدم بالعمر والتدهور في الصحة الجسمية وهنا يكمن دور الاخصائي الاجتماعي في مساعدة المسن للوصول به الى درجة التوافق النفسي والاجتماعي والتكيف مع البيئة التي يعيش فيها ورعاية كبار السن في فلسفة الخدمة الاجتماعية كمهنة يقوم بدورها الاخصائي الاجتماعي , ان لا تكون الرعاية على حساب رعاية فئة اخرى ولكن المطلوب التوازن وعدم الدمج لان لكل فئة عمرية او نوع الاعاقة تختلف واحتياجاتها من فئة لأخرى

دور الاخصائي الاجتماعي في المستشفى :

تعتبر الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي عنصراً أساسياً في العلاج الطبي للدور والمهام التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي في تعاونه مع الطبيب والمسؤولين في الفريق الطبي المعالج لتقليل الصعاب الاجتماعية (المشاكل) وكيفية الصلة بالمريض ويتضح ذلك في السعي من قبل الاخصائي الاجتماعي لتحقيق الاهداف التالية :

- مساعدة المريض للوصول الى الشفاء باسرع وقت ممكن
- القضاء على المشاكل التي يعاني منها المريض
- نشر الوعي والثقافة الصحية للوقاية من المرض
- التعاون مع المسؤولين لتقديم الخدمات المطلوبة للمرض

دور الاخصائي الاجتماعي في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة :

- دراسة الحالة الاجتماعية
- استقبال الحالات
- التعاون مع الجهاز الطبي للمركز
- اعداد البرامج والانشطة الاجتماعية والتي تناسب طبيعة اعاقتهم
- الاشراف على المراكز والتأكد من نظافتها والاشراف على التغذية
- اعداد التقارير الشهرية والدورية والسنوية
- المتابعة اليومية لهم

دور الاخصائي الاجتماعي في خدمة الفرد :

قد لا تحدث المشاركة الناجحة الا عندما يتوفر قدر من الثقة والتقبل بين العميل والاختصاصي الاجتماعي : بحيث يقبل من جانب الاختصاصي الاجتماعي للعميل بوصفه شخصاً مهتماً بحل المشكلة وقادر على ذلك ويحدث تقبل من جانب العميل للأخصائي باعتباره شخصاً كفؤاً ومستعداً للمساعدة

مهارات الاخصائي الاجتماعي :

مهارات الاتصال :

لن يستطيع الاخصائي الاجتماعي تنفيذ تدخله المهني مع الفرد ,
الجماعة المسنين , المعاقين , الخ اذ فشل في اقامة الاتصال
المناسب معه (معهم) لذلك تعتبر مهارة الاتصال من المهارات
الاساسية في جميع مراحل ممارسة خدمة الفرد

معوقات الاتصال :

- الضجة: ميكانيكة او طبيعة
 - الاختلاف بين الطبقات الاجتماعية
 - معوقات تحدث من جانب الاخصائي الاجتماعي
- يقول كارول روجرز:

ما اكره في نفسي هو عدم قدرتي على سماع الشخص الآخر بسبب تأكدي المسبق
مما سيقوله لدرجة انني لا اصغي اليه ولكنني ادرك فيما بعد انني ما سمعت سوى
ما قررت ما سيقوله الشخص الآخر

- افتراض المعاني (رسالة غامضة او مبهمه)
- تصنيف العملاء الى فئات : وهنا يتم التعامل معهم دون السماح له بالتعبير عن فرديته
- الغرض من المقابلة غير واضح
- معوقات راجعة لمقاومة العميل

العوامل التي تساعد على تحقيق الاتصال :
الثقة , الأمانة , الخفة والروح الدعابة , الدقة , اليقظة والانتباه , الاصغاء

أغراض مهارة الاتصال : هو في الجوانب التالية :
الاستكشاف , البقاء, التوضيح , التشجيع, المعلومات , التضحية

مهارات اجراء المقابلة والملاحظة والكتابة :

تعتبر المهارة في اجراء المقابلة والملاحظة والكتابة من مهارات الاتصال التي تلعب دوراً مهماً في عملية خدمة الفرد ويجب ان يمتلك الاخصائي الاجتماعي هذه المهارة ويكون قادر على استخدامها ببراعة وكفاءة اذا اراد النجاح لتدخله المهني

مهارة اجراء المقابلة :

المقابلة : نمو التفاعل الذي تكون فيه
علاقة الدور بين القائم باجراء المقابلة
والمستجيب على درجة عالية من
التخصص وتعتمد خصائصها المحددة الى
حداً ما على غرض المقابلة واسلوبها

خصائص المقابلة في خدمة الفرد :

- ان لها موعد ومكان
- انها هادفة وموجهة
- انها محددة
- تتضمن علامات وادوار متخصصة

اهم ما يميز المقابلة في خدمة الفرد :

1) الغرض من المقابلة : مساعدة العميل في التعرف على المشكلة والتصدي لها

2) الاعداد : في خدمة الفرد يقوم الاخصائي الاجتماعي باستعدادات معينة للتأكد من ان كل مقابلة ستكون خطوة تجاه تحقيق الهدف , والاعداد للمقابلة يتطلب من الاخصائي الاجتماعي اختيار افضل وانسب الطرق ويوفر له الوضوح حول ما يمكن عمله من خلال المقابلة مع العميل

أهم ما يميز المقابلة في خدمة الفرد

● 1/ الغرض:

المقابلة في خدمة الفرد الغرض منها ليس تقوية روابط الصداقة أو اشباع فضول الأخصائي الاجتماعي.

هدفها مساعدة العميل في التعرف على مشكلته و التصدي لها.

● 2/ الإعداد:

في خدمة الفرد يقوم الأخصائي الاجتماعي باستعدادات معينة للتأكد من أن كل مقابلة ستكون خطوة تجاه تحقيق الهدف. والإعداد للمقابلة يتطلب من الأخصائي الاجتماعي اختيار أفضل التكنيكات و أنسب الطرق و يوفر له الوضوح حول ما يمكن عمله خلال المقابلة مع العميل وما الذي يمكن تأجيله لوقت آخر. بالإضافة الى ان الاعداد المسبق للمقابلة يساعد على تقييمها بعد الانتهاء منها.

ويتطلب الاعداد للمقابلة من الأخصائي الاجتماعي عدد من الأمور:

- 1/تجميع المعلومات المتوفرة لديه عن العميل وعن الغرض الذي أتى من اجله للمؤسسة.
- 2/في جميع المقابلات لابد من إعداد المقابلة الجديدة بعد انتهاء المقابلة السابقة مباشرة.
- 3/التأكد من توفير الجو النفسي الملائم لإجراء المقابلة.
- 4/الاتصال بالآخرين المحيطين بالعميل.

المهارة في استخدام الأساليب الفنية في المقابلة

- يلعب الأخصائي الاجتماعي دورا نشطا في المقابلة ولكنه لا يسيطر عليها, فالمقابلة ليست ملكه وإنما ملك للعميل.
- وتكمن المهارة في اجراء المقابلة في تطوير الأساليب الفنية التي تحقق التوجيه والتركيز للمقابلة, وتجنب الأخصائي الاجتماعي التحكم في استجابات العميل و السيطرة عليها.

العناصر المهمة في المقابلة المؤثرة

- أ/ طريقة توجيه الأسئلة.
- ب/ نوعية الأسئلة:
الأسئلة تتضمن نوعين:
1/ الأسئلة المفتوحة. 2/ الأسئلة المغلقة.
- ج/ التأكد من الفهم الصحيح للأسئلة

إنهاء المقابلة

النهاية بالنسبة للمقابلة مهمة مثل بدايتها, ان لم تكن أكثر أهمية, فالدقائق الأخيرة في المقابلة والانطباع في ذهن العميل, سوف يقران ما لذي سيحدث خلال الايام او الأسابيع التالية. وابطس طريقة لإنهاء المقابلة أن يذكر الأخصائي الاجتماعي قبل انتهاء الوقت بثلاث أو خمس دقائق أن الوقت على وشك الانتهاء.

● ملخص الإنهاء:

هو طريقة الاخصائي الاجتماعي في تلخيص المقابلة الحالية والإعداد للمقابلة التالية..

الملاحظة

هي نشاط هادف ومخطط يتضمن اختيارات متعمدة أو مقصودة طالما أنه يمكن ملاحظة كل شيء.

✓ الاعداد الدقيق للملاحظة:

يبدأ الاعداد للملاحظة بتعريف الاخصائي الاجتماعي للغرض المطلوب من الملاحظة.

وقبل الملاحظة يجب ان يكون لدى الأخصائي الاجتماعي أكبر قدر ممكن من المعلومات عن العميل وموقفه, وعن خلفيته الثقافية, فمثل تلك المعلومات تمكنه من تفسير الملاحظات بشكل صحيح.

معوقات الملاحظة

- التحيز الثقافي.
- الاستنتاجات الخاطئة.
- تأثير حضور الاخصائي الاجتماعي.
- استخدام اللغة

المهارات الكتابية

- على الرغم من الأخصائيين الاجتماعيين يركزون في تعاملهم مع العملاء على الاتصالات الشفهية في المقابلات المختلفة, فإن ذلك لا ينفي أهمية الاتصالات المكتوبة. فالأخصائيون مطالبون بكتابة التقارير, والخطابات, وغيرها من الوثائق المكتوبة لتأمين المعلومات وتقديمها لصالح العميل.

What skills do social workers need?

- 1) A **bachelor's** degree is the minimum requirement for entry into the occupation, but some positions require an advanced degree.
- 2) A **master's** degree in social work (MSW) is typically required for positions in health and school settings and is required for clinical work,

what are the Skills and qualities of a social worker?

Social workers should be **emotionally mature**, **objective**, and **sensitive** to people and their problems. They must be able to **handle responsibility**, **work independently**, and **maintain** good working relationships with clients and coworkers. Volunteer or paid jobs

What qualities and skills are needed to become a social worker?

The qualities of being a social worker are **having a positive attitude** , **having the heart** and **patience** to help someone with their life. You are not born to have a good life but everyone should at least have someone in their life to help them. They need someone to be their for them. Not everyone has someone to show them love. So why not be the person to help them become something in life?

What duties does a social care worker have?

Social work is a profession for those with a strong desire to help improve people's lives. Social workers assist people by helping them cope with issues in their everyday lives, deal with their **relationships, and solve personal and family problems**. Some social workers help clients who face a **disability or a life-threatening disease or a social problem**, such as **inadequate housing, unemployment, or substance abuse**. Social workers also **assist families** that have serious domestic conflicts, sometimes **involving child or spousal abuse**.