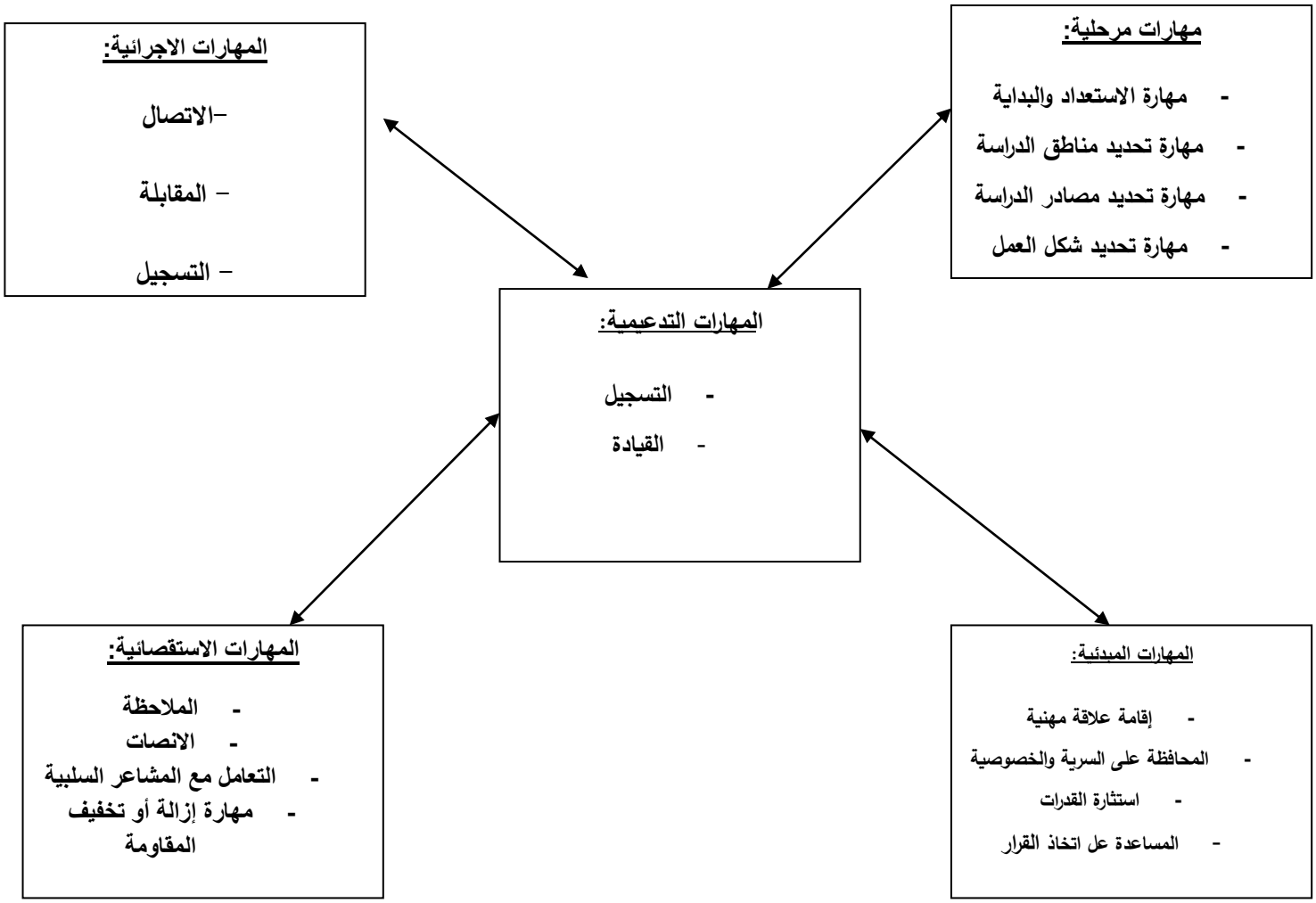
مقياس العمل الاجتماعي (السنة الثانية علم الاجتماع)

المحاضرة الثالثة

مهارات وأساليب الممارسة المهنية في الخدمة المهنية



- **المهارات المرحلية**

أولا: مهارة الاستعداد والبداية

- تتصف مناطق الدراسة الرئيسية بمحورين أساسين هما: نمط صاحب الحالة والظروف البيئية. العمل مع الأفراد طريقة عملية لمواجهة موقف اعترض مسيرة الفرد وأفقده لفترة قد تطول أو تقصر القدرة على مواجهته، مما ألجأه إلى المؤسسة طلبا للعلاج ومن تمّ اهتمامها لابدا وأن يركز على هذه الجوانب المختارة من الحقائق والأحداث الأكثر ارتباطا بإمكانية المساعدة.
- تتحدّد جوانب الدراسة وفقا للإعتبارات التالية:

تعد أول مرحلة مرتبطة بوصف مناطق الدراسة مثلا: عندما نباشر في طريقة خدمة الفرد على ماذا نركز؟ نركز على الفرد وبيئته طبعا. هذه المهارة خاصة بالأخصائي الاجتماعي الذي هو مسؤول على تقديم المساعدات وذلك وفق امكانيات المؤسسة.

1. طبيعة المشكلة: لكل مشكلة مناطق اهتمام خاص بها في إطار اهتمامنا الرئيسي بالفرد وظروفه البيئية. مثل: المشكلة الاقتصادية: الدخل، الديون...

   المشكلة الدراسية: الذكاء، السلوك، الصحة...

   المشكلة النفسية: نمط الشخصية...

2. النظرية العلمية: أكثر النظريات توافقا مع ممارسة خدمة الفرد هي النظرية التحليلية.
3. امكانية المؤسسة: لها دور في تحديد طبيعة المشكلة والنظرية المختارة بل تعمل على تحديد المناطق الواجب دراستها سواء في نمط الشخصية أو ظروف البيئة.

مهارات تتعلق بالاستعداد والاستقبال أصحاب الحالة والبدأ معهم في عملية الدراسة.

الاستعداد للإستقبال: تنمية وتبني مجموعة من المشاعر والاتجاهات الإيجابية من أجل الاستعداد للمقابلة.

البداية: توضيح دوره للفرد، إطلاعه على أنواع الخدمات التي تقدمها المؤسسة.ويتوقف نجاح الأخصائي الاجتماعي في اجتيازه لمرحلة البداية على توفر المهارات التالية:

- توضيح الغرض من عقد المقابلة.
- توضيح دور الأخصائي الاجتماعي.
- تشجيع صاحب الحالة على التغيير في رددود الفعل التي تركها في نفسه.
- التغيير في الاعتقاد في امكانيات انجاح العمل.

ثانيا: مهارة تحديد مناطق الداسة

نعني بها المعلومات والحقائق والبيانات المتعلقة بالمشكلة أو صاحبها أو المحيطين بها، وتعني كذلك الجوانب المختلفة التي يجمع الأخصائي الاجتماعي المعلومات عنها والحقائق عن الموقف الاشكالي، أي المعلومات التي يسعى الأخصائي إلى الحصول عليها حتى يصبح لديه تصور واضح للموقف الإشكالي. وتعتمد هذه المعلومات على مصدرين: التاريخ الاجتماعي (كشف طبيعة العلاقات الاجتماعية) والتاريخ التطوري (البحث عن مواطن التأثير)

التاريخ الاجتماعي: يتكون من:

- بيانات أولية عن صاحب الحالة
- مصدر التحويل إلى المؤسسة.
- المشكلة من وجهة نظر صاحبها.
- تكوين الأسرة.
- نوع العلاقات بين أفراد الأسرة وصاحب الحالة وكذلك العلاقة بين أفراد الأسرة.
- البيئة ورأي الأخصائي الاجتماعي من حيث نشوء المشكلة.

التاريخ التطوري: المقطع الطولي لشخصية الفرد، الذي يكشف مزاطن تأثير الخبرات الماضية، بما فيها عوامل التنشئة والتربية والمعاملة، أمّا المعلومات التي يهتم بها الأخصائي في مناطق الدراسة فتكون على نوعين:

نوع عام: معلومات مشتركة من جميع الحالات بصفة عامة.

نوع خاص: معلومات خاصة بالمشكلة.

تالثا: مهارة اختيار المصادر المناسبة

قد يرجع الأخصائي الاجتماعي إلى مصدر واحد أو أكثر من مرجع. ويحتاج هذا الأمر إلى مهارة في ذلك.

مهارة تحديد ارتباط أولوية المصادر الأخرى بالمجال الذي يمارس فيه عملية الدراسة (مجال الأحداث ← الأسرة / صعوبات الدراسة ← المدرسة.

تتمثل المصادر في المؤسسات كالأسرة والمدرسة...والمصادر البشرية كالعلماء والمتخصصين ومصادر أخرى كالوثائق الرسمية. وهي كالتالي: صاحب الحالة، أفراد الأسرة، المتصلون بصاحب الحالة وهم عادة خارج نطاق الأسرة، الخبراء المتخصصون، الوثائق والمستندات والسجلات، البيئة المحيطة بصاحب المشكلة.

رابعا: مهارة تحديد شكل العمل

يتماشى شكل العمل مع أهداف العمل الاجتماعي التي ذكرناها سابقا، (أهداف وقائية، علاجية، تنموية) وشكل العمل الاخصائي الاجتماعي في المدرسة على سبيل المثال يتحدد في المساعدة على حل المشكلات، التغلب على الصعوبات، إزالة العوائق، والهدف الأساسي من وراء ذلك العمل هو المساعدة على القيام بالأدوار الاجتماعية بطريقة طبيعية وسليمة. ويتطلب الأمر: – وضع خطة العمل.

- تنفيذ البرنامج.
- عملية التقويم.

خامسا: مهارة التشخيص

هي التحديد أو الكشف عن الحقائق المتعلقة بالحالة والبحث أيضا عن النقطة التي تصب في البحث عن مواطن التفاعل أو العوامل المسؤولة عن التفاعل. وكي يتوصل الأخصائي الاجتماعي للتشخيص النهائي للحالة عليه تتبّع الخطوات التالية:

- الادراك العام لحقائق المشكلة: مراجعة بيانات استمارة البحث الاجتماعي، مراجعة تسجيل المقابلات مع صاحب الحالة.
- حصر حقائق المشكلة وتقويمها: حصر ثم تقويم الحقائق الحصر يتضمن السمات الشخصية والأوضاع البئية المحيطة) ثم تقييم كل منها تقديما محددا يقيس مدى انحراف كل سمة عن المتوسط العام العادي لهذه السمة.
- تفسير وصياغة التفاعل بين العمال: البحث عن الكيفية التي تفاعلت بها هذه الحقائق وأدت إلى الموقف الاشكالي: كيف تتفاعل العوامل السابقة التي أنتجت العوامل الحالية؟
- تحديد مناطق العلاج: التحديد الدقيق للجوانب علاجها أو التأثير فيها. ثمّ الصياغة النهائية للتشخيص.

سادسا: مهارة التقييم

ترتبط بالنتائج المتحصلة عليها مقارنة بالأهداف التي حاولنا الوصول إليها، ولكن دائما مجال الخدمة الاجتماعية يسعى إلى التطور والابتكار والتجديد في استيراتيجيات الخدمة الاجتماعية، وكذلك يقيّم الأخصائي الاجتماعي عمله.

يسعى التقييم في طرق الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق مايلي:

- الوقوف على الأغراض التي نحاول تحقيقها.
- معرفة اتجاه الجهود التي تقوم بها وهل هي متوازنة مع الجهود التربوية والأهداف المشتركة.
- الوقوف على مدى ما حققته الجهود من الأغراض المراد تحقيقها.
- فحص الأساليب التي تستخدم وتماشيها مع التطور الدائم لفلسفة طرق الخدمة الاجتماعية.
- معرفة النتائج وهل تتناسب مع الجهود والأحوال التي بذلت في الخدمات التي قدمت.
- التعرف على المستوى المهني للأخصائي بصورة واقعية تمكنت من تحديدها ما ينقصه من مهارات ومعرفة وأخطاء.

المحاضرة الرابعة (تابع)

- **المهارات الإجرائية:**

أولا: مهارة الاتصال

مهارة الأخصائي في طرح الأسئلة والإنصات، تعليق الأسئلة والملاحظة إذا فقد الأخصائي واحدة منهم فقد مهارة الاتصال.

الاتصال مع الأفراد:

تبدأ مرحلة الاتصال منذ اتصال صاحب الحالة بالمؤسسة وتقدمه بطلب المساعدة حيث يبدأ الأخصائي الاجتماعي بممارسة مهاراته الاتصالية التي تمكّنه من اتمام عملية الاتصال التي هدفها تخليص العميل من التردد والخوف وإعطائه الشعور بالأمان والطمأنينة وهي كالتالي:

- المهارة في صياغة وطرح السؤال على صاحب الحالة.
- المهارة في الإنصات والمهارة في ملاحظة الاتصالات اللفظية والغير لفظية
- المهارة في التعليق المناسب وسرعة الاستجابة.

الاتصال مع الجماعة:

يستخدم الأخصائي المهارات السابقة الذكر بالإضافة إلى أنّ الاتصال بالجماعة يتطلب عقد اجتماع للتعرف على حاجات وميولات ورغبات الجماعة ومنناقشة أهم مشاكلها. الأمر يتطلب امتلاك مهارة التعرف على شبكة العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء وطبيعة القنوات الاتصالية؛ أي اتخاذ خطوات مقصودة لتوجيه التفاعل الاجتماعي بين أعضاء الجماعة فيما بينهم وتدعيم الولاء والروح المعنوية للأعضاء.

يتطلب مناقشة أي ظاهرة العناصر التالية:

1- المهارة في تحديد أهداف عملية الاتصال مع الجماعة.
2- المهارة في تحديد عناصر الاتصال مع الجماعة.
3- المهارة في تحديد مواضيع عملية الاتصال.
4- المهارة في تحديد العوامل المساعدة في انجاح عملية الاتصال.

أي أنّ الأمر يتطلب التوعية بمخاطر الظاهرة ، إزالة الإدعاءات حول الظاهرة وتحديد فوائدها و وسلبياتها وأثارها مع تقديم حالات تم علاجها. لذا يشترط في الأخصائي أن يكون ملِّما بجوانب الموضوع بالإضافة لاستخدام المهارات الاتصالية السالفة الذكر، كما يجب اتخاذ الوسائل المناسبة والمتطورة والأكثر تأثيرا مثل: الملصقات، المحاضرات، الصور المعبّرة، تقارير متعلقة بالظاهرة، الدراسة والتشخيص والعلاج، اختيار الخبراء والمتخصصين.

الاتصال مع المجتمعات:

يرتبط نجاح الأخصائي الاجتماعي بنجاح العملية الاتصالية مثل: الاستعانة بعقد المؤتمرات، توزيع الاستمارة على المواطنين، كذلك من شأنه التركيز على الاتصال بالقادة لقلة عددهم، ويحتاج الأمر كذلك إلى مهارة الاتصال الكتابي، الذي يشمل الكتابة الصحيحة للمذكرات، الخطابات، الاقتراحات، التقارير والشكاوي، التعليمات...ويتطلب الأمر أن يكون الأخصائي الاجتماعي بارعا في التعبير كي تستوفي رسالته الشروط الصحيحة للرسالة، أن تكون شاملة، مختصرة، واضحة، صحيحة.

يجب التعرف على حاجات ومشكلات واتجاهات أفراده وشبكة العلاقات الاجتماعية التي تربط أفراده كما يجب أن تكون لديه مهارة الاتصال بالتيارات الشعبية النابعة من الأهالي أو القيادات، يُركز الأخصائي الاجتماعي في هذا النوع من الاتصال على الاتصال بالقادة لقلة

عددهم ولسهولة التأثير عليهم بحكم أنّ القادة لهم القدرة على التأثير. وهو بذلك يلعب دور المنظم.

ثانيا: مهارة المقابلة

المقابلة هي لقاء مهني يجمع بين الأخصائي الاجتماعي ووحدة العمل أو الأفراد المرتبطين بموضوع الحالة أو المشكلة للحصول على المعلومات والمقابلة هي تفاعل لفظي بين فردين في موقف مواجهة يحاول أحدهما استنباط بعض المعلومات والبيانات من الآخر.

ترتبط المقابلة بتحقيق أهداف العمل الاجتماعي، تكون أهداف المقابلة أهداف تشخيصية علاجية وتحتل مكانة متميزة في العمل المهني في الخدمة الاجتماعية حيث تعد لقاء مهني يجمع بين الأخصائي الاجتماعي ووحدة العمل والأفراد المرتبطين بموضوع الحالة أو المشكلة للحصول على المعلومات. وتعتمد المقابلة على الأسئلة المباشرة وغير المباشرة على أساليب التعليقات الدالة على احترام الغير. والانصات الواعي الذي يؤدي بناء علاقة مهنية بين وحدة العمل والعملاء (تفاعل ومواجهة).

<u>دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق أهداف المقابلة المهنية.</u>

- الاهتمام بالحالة.
- الانصات.
- دراسة انفعالات الحالة.
- تحديد المشكلة.
- مناقشة أسبابها.
- مناقشة أسباب استفادتها من خدمات المؤسسة .
- الحصول على حقائق علمية تخصها.
- تكوين علاقة مهنية أساسها الثقة والتفاهم.

- التأثير على الحالة.

مراحل المقابلة في الخدمة الاجتماعية

- المرحلة الأولى هي مرحلة الإعداد للمقابلة: تتضمن معلومات حول الحالة، نوع المقابلة، نوع الأسئلة، تحديد أدوات التسجيل والأهداف.
- المرحلة الثانية هي مرحلة بدأ المقابلة: الاهتمام بالحالة، محاولة بناء علاقة مهنية سليمة معرفة سمات واتجاهات الحالة.
- المرحلة الثالثة هي مرحلة تحقيق أهداف الحالة: الاقتراب من الموضوع بالتحدث عن المشكلة عن طريق توجيه الأسئلة والاعتماد على المناقشة مع تجنب الاقتراب من الموضوع بأسئلة ايجائية (التي توحي بالاجابة) أو الأسئلة الساخرة مع ضرورة الاصغاء الجيد وعدم إصدار أحكام تقييمية.
- المرحلة الرابعة هي مرحلة إنهاء المقابلة التي يجب عدم انهاءها بطريقة مفاجئة.

مكونات المقابلة: تتضمن العناصر التالية:

الأهداف المحددة، التفاعل، طرق المقابلة، تحديد زمان ومكان المقابلة، العلاقة المهنية، اتخاذ القرارات والاتفاق على خطة المساعدة المستخدمة من خلال المقابلة.

المهارات والأساليب الفنية للمقابلة

الصراحة والوضوح، البدء مع وحدة العمل، عدم مقاطعة المقابل. توجيه المقابل لموضوعات محددة. إشراك صاحب الحالة في الخظوات التالية:

- تحديد المصادر الواجب الوصول لها.
- تحديد المواعيد
- تحديد المهام التي سينجزها والمسؤوليات التي سيتعلمها صاحب الحالة.

- أن يتجنب القيام بممارسات مهنية غير ناجحة كمثال: يبدو أنّك حزين، تبدو عليك مشاعر الضعف والضيق، يبدو أنّك كثير الشكوى. (أسئلة + انصات + تعليقات)

ثالثا: مهارة التسجيل

يحتاج الأخصائي الاجتماعي إلى مهارة اختيار أنسب أنواع التسجيل بما يتناسب مع المؤسسة مع الحالة التي يتعامل معها وفقا لأهداف متعددة وحسب الطريقة المتّبعة التي يتم فيها التسجيل.

أنواع التسجيل:

التسجيل الاحصائي: يهتم بالأرقام والاحصائيات (عدد الحضور، عدد الغياب، عدد الاجتماعات...)

التسجيل الوصفي والتحليلي: يهتم بالعلاقات المختلفة بين الأفراد في الجماعات والجماعات المختلفة. وهو يكتب مرة أو مرتين في السنة مثلا: تسجيل كل ما يتعلق بالأخصائي الاجتماعي خلال السنة، موارد المؤسسة وما حققته.

التسجيل من حيث الاهتمام:

- سجل يهتم بالمواطنين كأفراد وكفاءات وكجماعات وكمجتمع
- سجل النشاط يتناول البرامج
- سجلات إدارية (مثلا: على الصحف، المجلات، المشروعات، مطبوعات الهيئات المختلفة في المجتمع.
- البحوث التي اجريت في المجتمع، أعمال الموظفين العاملين في المنظمة

التسجيل من حيث فترة التسجيل: تسجيل يومي، تسجيل الفترة (كل فترة معينة)

المحاضرة الخامسة (تابع)

- **المهارات الاستقصائية**

أولا: مهارة الملاحظة

تعرّف بأنّها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستفادة من أساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة.

الملاحظة لغويا هي المعاينة المباشرة للشيء وهو ينمو من الوضع الذي هو عليه...

حسب علماء الاجتماع الملاحظة عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر ويلاحظ أثناء البحث ما يشار إليه من ردود فعل على المبحوث.

كما تعرّف على أنّها النشاط العقلي للمحركات الحسية فهي المشاهدة المقصودة وغير المقصودة وهي تفيدنا في التعرف على كلمات الشخص المقابل المسموعة وغير المسموعة. فهي بذلك مراقبة مقصودة تستهدف رصد أي تفسيرات تحدث على الموضوع الملاحظ سواء كانت ظاهرة طبيعية أو انسانية أو مناخية.

أنواع الملاحظة:

الملاحظة البسيطة: هي نوع من الملاحظة العلمية غير المضبوطة أو على الأقل ليست بدرجة عالية من الضبط والتنظيم، ولا تستخدم فيها أدوات للتأكد من وقتها فهي تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون اخضاعها للضبط العلمي ويمكن أن تتم الملاحظة البسيطة بإحدى الطريقتين:

– الملاحظة بدون مشاركة: وهي التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي دون أن يشارك في أي نشاط تقوم به الجماعة التي يتصل أعضاؤها اتصالا مباشرا.

– الملاحظة بالمشاركة: وهي التي تتضمن اشراك أخصائي اجتماعي في حياة الناس الذين يقوم بملاحظتهم ومساهمته في أوجه النشاط الذي يقوم به لفترة مؤقتة وهي الملاحظة.

الملاحظة المنظمة: يختلف أسلوب الملاحظة المنظمة عن الملاحظة البسيطة اختلافا يباعد بينهما من حيث الضبط العملي والتحديد الدقيق سواء كان ذلك للقائك بالملاحظ أو بالنسبة للأفراد الملاحظين أو بالنسبة للموقف الذي تجري به الملاحظة وتتم الملاحظة المنظمة بالمشاركة أو بدون مشاركة من جانب الأخصائي الاجتماعي. وهذه الملاحظة تستعين بمجموعة من الوسائل.

- المذكرات التفصيلية التي تشتمل على حقائق الموقف الاجتماعي.
- الصور: التي تبين طرق العمل، نظام المعيشة، الوسائل المادية، شكل المشاكل.
- الخرائط: توضح الخرائط بدقة العلاقة بين البيئة القائمة بالمجتمع موضع الدراسة.
- نظام الفئات: أي تعريف السلوك في فئات تساعد الأخصائي الاجتماعي في أن يصف الموقف الاجتماعي بصورة كمية، ويفيد نظام الفئات في أنّه يمد القائمين بالملاحظة بإطار مرجعي موحد.
- مقاييس التقدير: تُستخدم في تسجيل المواقف الاجتماعية بطريقة كميّة إذا أراد القائم بالملاحظة مثلا أن يسجل مساهمة كل عضو من أعضاء الجماعة في المناقشة العامة فإنّه يجب أن يستخدم مقياس للتقدير.
- المقاييس السوسيومترية: وسيلة توضح ببساطة وبمساعدة الرسم التكوين الشامل للعلاقات الكائنة في وقت محدد بين أفراد جماعة خاصة وتعمل على قياس العلاقات الاجتماعية، تتضمن مهارة أخصائي في الملاحظة اختيار الأسلوب المناسب في هذا المجال.

الجوانب التي يركز عليها الأخصائي الاجتماعي

المظهر الخارجي، الجوانب النفسية، الجوانب العقلية والمعرفية، الجوانب السلوكية، جوانب سير حديث صاحب الحالة، جوانب نمو العلاقة المهنية، جوانب انهاء المقابلة.

ثانيا: مهارة الانصات

قد قدّم العلماء العديد من النصائح للأخصائي الاجتماعي للاستفادة منها في تطبيق مهارة الانصات وهي:

- توقف عن الكلام.
- حاول أن تريح المتحدث بمعنى أعطيه فرصة كي يتكلم.
- أظهر له أنّك تود الاستماع له.
- لا تشوش على عملية الاستماع بأن تقرأ أوراقك أو تعبث بأصابعك.
- ضع نفسك مكانه.
- كن صبورا وامتنع عن المقاطعة.
- احتفظ بهدوئك فالشخص يقع في خطأ المعاني.
- تقبل المناقشة والانتقادات.
- اسأل.
- توقف عن الكلام إذا أردت أن تسمع.

نماذج الصمت: للصمت نماذج عديدة تختلف في معانيها وتشمل النماذج التالية:

1- صمت الغضب أو الاحباط وهو الذي لا يعبر فيه الانسان بالكلمات بل يعتمده كأسلوب لتوصيل الرسالة.

2- صمت الاستماع لحديث أو محاضرة: في هذا النوع يجاول المستمع فهم الأفكار والآراء والاتجاهات التي يعرضها المتحدث ومحاولة تلخيصها.

3- صمت الملل: وهو تعبير عن الانسحاب أو الانصراف عن المواقف نتيجة للتقييم السلبي لما يجري ويتحيَّن المستمع الفرصة للانصراف قبل انتهاء الحديث.

4- صمت مع القدرة على استيعاب الموضوع

5- صمت التأمل أو التقدير أو الاحترام.

6- نمط اختلاف حول ما يثيره الطرف الآخر من أفكار وأراء.

ثالثا: مهارة التعامل مع المشاعر السلبية

مبدأ تقبُّل المشاعر حالة انفعالية يمر بها الشخص وتؤثر على طريقة تفكيره. مستوى أدائه لأدواره الاجتماعية والتي يقوم بها، وهي تقسّم إلى مشاعر سلبية وأخرى ايجابية، الأولى تحتاج إلى التفهم والمراعاة والثانية تحتاج إلى تدعيم.

ولما كانت الخدمة الاجتماعية نظام اجتماعي تقوم بحل المشكلات وايجاد الرفاهية للافراد كان لابد من التعرف على المشاعر والأفكار الخاصة بالأفراد قصد حل مشكلاتهم حيث تقوم بالاعتماد على مبدأ التقبّل حيث أنّ من أهم قواعد تطبيق هذا المبدأ هو أنّ التقبّل وحدة متكاملة للانفصال لها معنى أن ينصت بجميع ما يتعلق بالفرد: معاملته بالطريقة التي يفهمها في اللغة أو التعبيرات. لا ينفر من مظهره وملبسه ولا يتأفف من مسكنه. يقبل أفكاره وآراءه ومعتقداته ويتقبل مشاعره ومخاوفه.

رابعا: <u>مهارة إزالة/تحقيق المقاومة</u>

أ- <u>إزالة/ تحفيف مقاومة الأخصائي الاجتماعي للمقاومة</u>: تعد مقاومة الأخصائي الاجتماعي للإشراف من المشكلات الكبيرة التي تقف عقبة في سبيل تعليمه

وتدريبه في مجال العمل مع الجماعات وللتخلص من هذه المشكلة ينبغي التعرف على الأسباب التي يقاوم بسببها أخصائي الجماعة الإشراف ومنها:

- شعور الأخصائي الاجتماعي بأنّه أقل مرتبة ومكانة من المشرف.
- عدم إحساس الأخصائي الاجتماعي بالحرية.
- عدم اقتناع الأخصائي لتوجيهات المشرف فقد يقاوم عملية الاشراف لخوفه من أن يفقد اعتماده على نفسه.

ب- إزالة/ تخفيف مقاومة الأخصائي الاجتماعي لعملية التقويم:

يتم التقويم عن طريق الاجتماع بين الأخصائي الاجتماعي ومن يشرف عليه. فيكون مصدر خوف وقلق وتوتر لأنّ نتاج هذا الاجتماع التقويمي هو محاسبة الأخصائي لأخطائه.

جـ- إزالة / تخفيف مقاومة الأخصائي الاجتماعي للمشرف

على المشرف أن يساعد المبتدئين ممن يشرف عليهم، ويقوم بتعليمهم وبتدريبهم ويترك لهم مساحة من الحرية.

د- إزالة / تخفيف مقاومة الجماعة ويكون ذلك من خلال:

- زيادة الشعور القوي بالانتماء لدى الأعضاء نحو الجماعة والمجتمع.
- إن يقوم بدور المشجع للجماعة كي تستمر الجماعة في عملها مهما كانت الصعوبات.
- التركيز على العلاقة بين أعضاء الجماعة وبين الأخصائي الاجتماعي والأعضاء وبين الجماعة والبيئة.

هـ – إزالة / تخفيف مقاومة الفرد أثناء المقابلة

عن طريق أن يترك للفرد حرية التعبير عن مشاغله وانفعالاته في بداية المقابلة وذلك عن طريق التشجيع والاستشارة والتقبل والتعاطف.

و– إزالة / تحقيق مقاومة الفرد لعملية المساعدة

عندما يرتبط الفرد بعلاقة مهنية مع الأخصائي الاجتماعي فإنّ جانبا من ذاته يعمل بطريقة لا شعورية ضد التحسس. إنّ مقاومة المساعدة يمكن ملاحظتها دائما وتظهر في أشكال مختلفة ويعبّر عنها كل فرد بأسلوبه الخاص.

- **المهارات المبدئية**

يقصد بها امتلاك الأخصائي الاجتماعي لمهارة تطبيق مبادئ الخدمة الاجتماعية تطبيقا فعليا يخدم الممارسة المهنية والمبادئ الأساسية التي تخدم ذلك هي كالتالي:

أولا: مهارة إقامة العلاقة المهنية

يشترط في الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية نجاح الأخصائي الاجتماعي في بناء علاقة مهنية بينه وبين العميل من أجل تحقيق أهدافهما.حيث يهدف الاخصائي الاجتماعي الى استدراج العميل وفهم احتياجاته، أما هدف العميل هو الحصول على المساعدة ويتم ذلك من خلال كسب ثقة بعضهما البعض.

ثانيا: مهارة المحافظة على السرية والخصوصية

تخص كل المعلومات التي تحصل عليها فريف العمل بحيث يجب امتلاك القدرة على حمايتها وعدم إذاعتها بين الناس.

ثالثا: مهارة استثارة القدرات

يقوم مبدأ المشاركة على تفهم مشاكل الأفراد فهما عميقا، قبل الاقدام على حلِّها من خلال رسم خطط العلاج المعتمدة على الامكانيات الذاتية والجماعية، مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة. وعملية تفهم مشاكل الأفراد المرتبطة بمبدأ المشاركة تساهم في تنمية القدرات واستقطابها واستثارتها.

رابعا:مهارة المساعدة على اتخاذ القرار

يرتبط مبدأ حق تقرير المصير بالاعتراف بكرامة الانسان وتقدير طاقاته وامكانياته، واحترام ذاته أي الحق في تقرير احتياجاته. بحيث له الحرية في اختيار الطريقة التي تحقق له السعادة والرضا، واختيار المساعدة التي تلائمه. وبالتالي يعمل تطبيق مبدأ حق تقرير المصير على اكتساب الأخصائي الاجتماعي مهارة مساعدة العميل على اتخاذ مختلف القرارت التي تخص حياته اليومية والمستقبلية.

- **المهارات التدعيمية:**

القيادة والتسجيل: هي المهارات التي يستعين بها الأخصائي الاجتماعي من أجل تطبيق المهارات السابقة الذكر بشتى أنواعها. أي يحتاج أن يكون قائدا ومسيطرا من خلال امتلاك مهارة القيادة من جهة، ومتابعا ومدققا عن طريق امتلاك مهارة التسجيل، أي القدرة على تسجيل أدق التفاصيل التي تخدم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.