مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (39) العدد (3)2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (39) No. (3) 2017

مهارات وأدوار الأخصائي الاجتماعي ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية

د.حسين صديق *

(تاريخ الإيداع 12 / 2 / 2017. قبل للنشر في 11 / 5 / 2017)

□ ملخّص □

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على قضية هامة من قضايا الخدمة الاجتماعية ألا وهي المهارات المهنية والأدوار الاجتماعية الواجب توفرها في الاختصاصي الاجتماعي.

إن قيام الأخصائي الاجتماعي بمسؤلياته ومهامه بشكل علمي يساهم بشكل فعال في نجاحه في مهنة كمختص اجتماعي ، وخاصة في مجتمعاتنا الذي مازال دور الاختصاصي الاجتماعي غائباً أو غير مفعل بالشكل المطلوب .

عند امتلاك الاختصاصي الاجتماعي حزمة من المهارات المهنية وقادر على القيام بأدواره الاجتماعية ، يمكن أن يساعدنا ذلك في تلبية حاجات العملاء وحل مشكلاتهم ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وهذه الدراسة يمكن أن تكون مرجع مناسب لزملائنا الاختصاصين الاجتماعين في اكتسابهم تلك المهارات وقيامهم بكل الأدوار الاجتماعية التي تتطلبها منه مهنتهم ، وأن يكونوا على قدر عالٍ من الكفاءة والانجاز والمهنية.

الكلمات المفتاحية : المهارة – الدور– الرعاية الاجتماعية–المؤسسة الاجتماعية.

* أستاذ مساعد – قسم علم الاجتماع – كلية الآداب –جامعة دمشق– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (39) العدد (3)2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (39) No. (3) 2017

Skills and roles of social worker within the social welfare institutions

Dr. Husein Saddeek*

(Received 12 / 2 / 2017. Accepted 11 / 5 / 2017)

□ ABSTRACT □

This study attempts to shed light on the important issue of social service issues, namely the professional skills and social roles that must be provided in a social worker.

The establishment of a social worker His responsibilities and functions in a scientific contribute effectively to its success in a career , becoming specialist social, especially in our society , which is still the role of a social worker is absent or is activated as required .

When owning a social worker package of professional skills and is able to do social his roles, it can help us to meet the customers' needs and solving their problems within the social care institutions, This study could be a suitable reference to our colleagues specialists meetings in acquiring these skills and all their social roles that require him to their profession, and have a high degree of efficiency and achievement.

Keywords: skill - role - social welfare - social institution .

***Associate Professor, Department of Sociology Professor at the Faculty of Arts at the University of Damascus, Syria.**

مقدمة:

يمتاز العمل الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالتدخل الاجتماعي للاختصاصين الاجتماعين في التعامل المهني والأخلاقي والانساني مع العملاء الذين يحتاجون إلى المساعدة إما في تلبية وإشباع بعض من حاجاتهم الضرورية ، أو في حل أو التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية .

تطرقت هذه الدراسة إلى مجموعة من المهارات الأساسية والتأثيرية التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي في عمله المهني مع القضايا الاجتماعية ، وكيف ستخدم هذه المهارات ؟ وأين؟ ومتى؟...الخ من الأسئلة التي جاوبت عنها هذه الدراسة.

كان من أهم نتائج هذه الدراسة بأنها قدمت حقيبة حديثة متكاملة من المهارات المهنية والأدوار الاجتماعية التي تساعد الاختصاصين الاجتماعين في عملهم الميداني ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة ، وهذه المهارات والأدوار هي المعتمدة والمطبقة ضمن الممارسة الحديثة في الخدمة الاجتماعية في الدول المتقدمة.

مشكلة الدراسة:

تعد المهارات والأدوار الاجتماعية ضرورة أساسية من ضرورات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية تخول الاختصاصي الاجتماعي في القيام بمهامه المناطة به ، وتساهم في تحقيق أهداف مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

إن امتلاك الاختصاصي الاجتماعي حقيبة من المهارات الاجتماعية وقدرته في القيام بأدواره الاجتماعية له علاقة مباشرة في تلبية وإشباع حاجات العملاء (الزبون، المنتفع، متلقي الخدمة، المسترشد، صاحب المشكلة أو الحاجة...الخ) وفي حل أوالتخفيف من حدة المشكلات التي يواجهها العملاء (ذوي إعاقة،مسنيين، شباب،أحداث منحرفون،أطفال،أسر فقيرة ،أيتام،طلاب مدارس وجامعات ،متسولون، مرأة،عمال...الخ).

ويمكن اعتبار المهارات المهنية الاجتماعية والأدوار الاجتماعية أساس هام لتقويم ممارسة العمل الاجتماعي في للمؤسسات الاجتماعية من أجل وضع برامج تدريبية للاختصاصين الاجتماعيين تزيد من قدراتهم وتكسبهم مهارات وأدوار جديدة مناسبة لعملهم الاجتماعي والخدمي، وتساهم في إدراك الاختصاصين الاجتماعي للمبادئ والأسس المهنية المناسبة في حل مشكلات العملاء المختلفة(Cooper,M.,2002).

تسعى هذه الدراسة للوقوف على أهم المهارات المهنية والأدوار الاجتماعية الواجب على الاختصاصي الاجتماعي تعلمها وممارستها بالشكل الصحيح ضمن عمله في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة تساهم في الارتقاء بسوية ومكانة مهنة الاختصاصي الاجتماعي ضمن المجتمع هذه المهنة التي مازالت غامضة للكثير من أفراد المجتمع وغير مفعلة بالشكل الأمثل ، على الرغم من أهميتها الكبيرة في مجالات العمل المختلفة في المؤسسات الاجتماعية ، وبالتالي سيكون تساؤل الدراسة الأساسي هو ماهي المهارات المهنية والأدوار الاجتماعية الواجب توافرها في الاختصاصي الاجتماعي العامل ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

1 -تقوم هذه الدراسة على تصنيف المهارات المهنية والأدوار الاجتماعية بشكل علمي وسليم.

2 -هذه المهارات هي من مميزات الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والانسانية في خدمة العملاء.

3 -توضح المهارات القدرات التي يتميز بها الاختصاصي الاجتماعي عندما يطبق معارفه ومهاراته وأدواره في المواقف المهنية المتنوعة.

4 -تؤكد المهارات مستوى النمو المهني للاختصاصي الاجتماعي ومدى ارتباطه بطبيعة المواقف الاجتماعية المختلفة من خلال ممارسته لطرق الخدمة الاجتماعية الثلاثة الأساسية : (فرد، جماعة ، تنظيم مجتمع) ومسايرة الأساليب الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

أهداف البحث

1 - المهارات المهنية والأدوار الاجتماعية تحدد الجوانب الاجرائية في التعامل مع المشكلات أو المواقف التي تعتبر ركيزة هامة من ركائز التدخل الاجتماعي لتحقيق أهدافها بشل أفضل.

2 - يمكن الرجوع إليها من قبل للاختصاصين الاجتماعيين للاستفادة منها أثناء عملهم الميداني مع القضايا الاجتماعية ضمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

3 - زيادة قدرة للاختصاصين الاجتماعي على الادراك والفهم للعوامل المتداخلة التي تؤثر في المواقف الاجتماعية المختلفة على أساس علمي ومهني مناسبين.

<u>تعاريف الدراسة:</u>

1 - المهارة: هناك تعاريف كثيرة للمهارة ، حيث عرفها علم الاجتماع بأنها نظام سلوكي مركب يتكون لدى الانسان أولاً ثم يأخذ بعد ذلك في النمو معه تدريجياً عن طريق التعلم لتحقيق هدف معين عند القيام بنشاط محدد وأيضاً يعبر عن المهارات ذات الطابع الاجتماعي ،أو تلك التي تختص بتقدير المواقف لتقييمها ، أو المهارة المتعلقة بالقدرة على التحكم في سلوك الناس، والتأثير عليهم . (كمال وسليمان، 1972،21)

وتنظر الخدمة الاجتماعية للمهارة بأنها عبارة عن الخبرة التقنية أو القدرة على استخدام المعرفة بطريقة فعالة وسهلة أثناء تأدية الفرد لواجباته وتركز القدرة على ممارسة الخدمة الاجتماعية على تنمية المهارات أثناء استخدام الاختصاصي الاجتماعي للأساليب والتقنيات الخاصة بممارسة الخدمة الاجتماعية ، وذلك بهدف الوصول إلى المستوى الذي يتمكن فيه من مساعدة عملائه وتمكنهم من المشاركة في العمليات الخاصة بحل مشاكلهم، كما أنها مكتسبة يتميز بها أفراد آخرين لإنجاز عمل معين بكفاءة تامة،كما أنها سمة تكتسب بالتعلم والتدريب في دراسة تتميز بالطابع الأكاديمي سواء بالتلقين أو التكرار أو انتقال الأثر والتعلم.(حسنين،109،1987)

فالمهارة هي تنظيم معقد للسلوك الفزيقي أو اللفظي نمى وتطور من خلال عملية التدريب والممارسة والتعليم ، واتجه نحو هدف معين أو تركز على نشاط محدد ، ويشير إلى المهارات الاجتماعية أوالمهارات في تقييم المواقف والتأثير في سلوك الآخرين.(خليفة وعبد العزيز، ،77،1987) .

2 - الدور الاجتماعي: هناك تعاريف متعددة للدور الاجتماعي، حيث يكمن اعتباره بمجموعة الأنماط السلوكية المنظمة من حيث تأثرها بالمكانة التي يشغلها أو بعلاقاته المتنوعة مع أشخاص أو جهات ، يتم تعلمه إما بشكل مقصود أو بشكل غير مقصود ، أو أنواع السلوك المحدد لشخص ما يشغل مكانة معينة، فالدور مرهون بالسلوك والشخص والمكانة و الواجبات التي يتوقعها المجتمع من أفراده حسب قيم وثقافة المجتمع.(عبد الناصر حامد،2012).

مما سبق يتبن لنا بأن المهارة تتطلب التدريب وتكتسب مع المران والممارسة والوقت ، وهي تعني الدقة والسرعة والانجاز ، وعلى الاختصاصي الاجتماعي تلقي التدريب اللازم في الجامعات وفي المؤسسات الاجتماعية لكي يصقل مهاراته بالشكل الأمثل، الأمر الذي يساعده في حل مشكلات العملاء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

وأن يكون على علم بالأدوار الاجتماعية المناطة به وأن يتدرب عليها ويمارسها ' فهي من صلب عمله.

مهارات الاختصاصي الاجتماعي:

تعددت مهارات الاختصاصي الاجتماعي ، ويمكن استخدام المهارة المناسبة في الموقف والظرف المناسب، وسوف أستعرض مجموعة من المهارات المهنية الحديثة الواجب توفرها وتعلمها لدى الاختصاصي الاجتماعي لكي يبني الثقة بينه وبين العميل (الزبون، المنتفع، صاحب المشكلة، المسترشد ...الخ) من أجل بناء علاقة مهنية سليمة قائمة على الاحترام المتبادل، حتى يتم معرفة الجوانب المختلفة للمشكلة وأبعادها، والحصول على المعلومات الصحيحة، وهذه المهارات متنوعة وسيتم ذكرها وفق التالي.(حسين سليمان وآخرون ، 2005)

1) مهارة الاصغاء الواعي:

يتطلب اللقاءات الأولى بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل ضرورة وجود بيئة ايجابية ، مستخدماً فيها مهارة الانصات الواعي عندما يتكلم العميل عن ظروفه ومشكلاته وتاريخ حياته ، على أن يراقب حركات العميل الجسدية وانفعالاته النفسية ، وطبيعة الأفكار والقيم التي يتبناها، وأيضاً مشاركة العميل أحاسيسه ومشاعره نحو الموقف الاشكالي،ويشجعه في الكلام عن علاقاته بالوسط المحيط به ، ووصف الأحداث والخبرات التي اكتسبها من عمله ، مع ملاحظة طبيعة صوت العميل من حيث الشدة والوضوح وترابط الجمل و درجة الانفعال أثناء الكلام ، ومدى تأثره بما يسرد من أحداث مرت به، فالخائف يكون إيقاع كلامه سريعاً مضرباً ، أما المكتئب فيمكن أن يكون كلامه بطيئاً ، وفي كل الحالات يمكن للاختصاصي الاجتماعي أن يستخدم سلوكاً تدعيمياً (كهز الرأس للأمام ، والابتسام، والتواصل البصري) من أجل مساعدة العميل بالشعور بالارتياح والاطمئنان وسرد مشكلاته وهمومه وأفكاره وعرضها بشكل صريح ومباشر.

2) مهارة طرح الأسئلة:

تعد مهارة السؤال من أهم المهارات المستخدمة في العمل الاجتماعي، فهي السبيل الأساسي في الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالعميل المرتبطة بمشكلاته وظروف حياته المختلفة، حيث ينصح بالابتعاد عن الأسئلة الاستجوابية أو التحقيقية ، وإنما على الاختصاصي الاجتماعي توخي قدر المستطاع أسئلة سهلة واضحة بسيطة ، حيث من الممكن أن يبدأ الاختصاصي الاجتماعي بسؤال بسيط مثلاً: شكراً على حضورك وأهلا بك ممكن أن تخبرني عن الموضوع الذي تحب أن نتحدث به؟

يعتمد الاختصاصي الاجتماعي على الأسئلة من أجل تكوين صورة واضحة عن طبيعة المشكلة التي يعاني منها العميل ، عندما يجد المختص الاجتماعي بعض العملاء لديهم أحكاماً جاهزة مسبقة عن مشكلاتهم يلجأ إلى أسئلة مفتوحة تجعل العملاء يعيدوا النظر بأفكارهم وأحكامهم المسبقة كأن يسأله مثلاً: ما هو رأيك بواجبات الزوج في الأسرة ؟ في حين يمكن استخدام أسئلة مغلقة للعملاء الانطوائين أوالذين لا يتلمون أو مترددين كأن يسأل مثلاً: كم كان عمرك عندما حدث الطلاق بين أبيك وأمك؟

وهناك أنماط مختلفة للأسئلة ، فهناك أسئلة مرتبطة بتفاصيل الأحداث (مثلاً: هل يمكن توضيح ما حدث معك في الأسبوع الماضي؟) وهناك أسئلة مرتبطة بالانفعالات والمشاعر (مثلاً: ما هو شعورك عندما فقدت عملك؟) وهناك أسئلة مرتبطة بمعارف وخبرات العميل (مثلاً : ماهي نظرتك المستقبلية للموضوع؟).

يجب التنويه إلى بعض الأخطاء الشائعة التي يقع فيها بعض الاختصاصيالاجتماعين عند صياغة وطرح الأسئلة للعملاء ، فعلىالاختصاصي الاجتماعي الحصيف عدم الوقوع بهاولكي لاتتحول المقابلة من مقابلة اجتماعية إلى تحقيق قانوني وهو الأمر الذي يرفضه العملاء ، ومن هذه الأخطاء

1 – الأسئلة المتتالية (المتدفقة): حيث يقوم الاختصاصي الاجتماعي بطرح عدد كبير من الأسئلة بصورة لا تسمح للمنتفع بأخذ الفرصة للتفكير والإجابة بدقة، مما يشعر اعميل أو المنتفع بالضيق وبأنه محاصر بعدد كبير من الأسئلة، تمنعه من المشاركة الفعالة في المناقشة.

2 – الأسئلة الطويلة؛ أو تسبقها مقدمة طويلة أو عبارة طويلة تجعل المنتفع بخلط بين المقدمة الطويلة وبين السؤال، ولا يستطيع تحديد مراد الاختصاصي الاجتماعي ، ويجعل المنتفع يفقد التركيز والمشاركة الايجابية.

3 – الأسئلة الإيحائية التي تجبر المنتفع أو العميل على اختيار إجابة محددة، وتحد من حرية المنتفع في اتخاذ قراره. والإجابة تكون صحيحة عندما نعطي للمنتفع الحرية في أمور حياته وأن يعبر عن وجهة نظره وآرائه النابعة من ذاته وليس من أي مصدر آخر.

4 – السؤال لماذا؟: وهذا السؤال يستخدم كثيراً في التحقيق القانوني، أما في المقابلة المهنية فإن له مدلولاً سلبياً ويجعل المنتفع في ارتباك مع عدم شعوره بالأمان، مما يؤثر سلباً على نمو العلاقة المهنية بين المنتفع الاختصاصي الاجتماعي.

5 – السؤال المركب: ومن الأسئلة التي يجب على الاختصاصي الاجتماعي الانتباه إليها كثيراً الأسئلة المركبة التي تحمل مقطعين أو أكثر، وفيها أكثر من معنى، ولا يستطيع العميل تحديد السؤال بدقة، وماذا يقصد الاختصاصي الاجتماعي بهذا السؤال المركب والمعقد.

3 – مهارة الصمت:

هناك حاجة ماسة لاستخدام مهارة الصمت أثناء المقابلة المهنية بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل أو المنتفع ، فالعميل يحتاج إلى هدوء وفترات صمت لكي يرتب أفكاره ويلتقط أنفاسه لكي يعرض مشكلته بشكل صحيح ، فهناك ضرورة بالغة لإي أن يتخلل الجلسة المهنية فترات صمت قليلة وليست طويلة عندها يكسر الاختصاصي الاجتماعي لحظات الصمت الطويلة بشكل لطيف وسلسل، و لحظات الصمت ضرورية للاختصاصيالاجتماعين لكي يأخذ وقته في التفكير بنوعية الأسئلة وفي الخطوة اللاحقة ، فالصمت مهرة مهمة تجعل لدى الأخصائي الاجتماعي المقدرة على تقدير الموقف بحيث يعرف متى يتكلم ومتى يصمت ، وبالتالي فلحظات الصمت القليلة لها أهمية كبيرة في نجاح المقابلة المهنية.

4 – مهارة إعادة الصياغة:

يقوم الاختصاصي الاجتماعي الاجتماعي بإعادة صياغة كلام العميل أثناء المقابلة المهنية ، لكي يتعرف العميل على أفكاره ومشاعره ، ولكي يكون هناك توافق في الجلسة الاجتماعية على وصف المشكلة وفهمهما من قبل الطرفينالاختصاصي الاجتماعي والعميل، حيث نجد بعض العملاء يلقون كلامهم جزافاً أو بشكل غير مبالي أو يطلقون أحكاماً ذاتية على مشكلاتهم وأوضاعهم ولكنهم لا يرون الخطأ في ذلك إلا عندما يسمعون آراءهم من الآخرين

، كأن يقول الطالب مثلاً: إن المدرس يكرهني ولا يريدني في المدرسة؟ يقوم الاختصاصي الاجتماعي بإعادة صياغة عبارته فيقول: يبدو أنك تعتقد أن المدرس لا يحبك ولا يرغب أن تستمر في الدراسة حتى تصبح إنساناً غير ناجح في المجتمع؟ عند ذلك يمكن أن يدرك الطالب (المنتفع) مبالغته وذاتيته في عبارته وأحكامه، وربما يراجع نفسه ويقلل من حديثه وذاتيته.

5 – مهارة التركيز:

يتعامل الاختصاصي الاجتماعي مع أنماط مختلفة من العملاء ويعانون من مشكلات متعددة فعلى الأخصائي الاجتماعي أثناء جلساته المهنية أن يكون في قمة التركيز مع العملاء ، لأنه في حال شروده أو عدم تركيزه يمكن أن يدلي العميل بمعلومات هامة جداً ولها علاقة مباشرة بمشكلاته لكن الاختصاصي الاجتماعي بسبب عدم تركيزه مرت عليه دون أن يهتم بها، فيجب عليه التركيز على القضايا الرئيسية فيها، والأحداث والتفاصيل ذات العلاقة بموضوع الجلسة، وأن يركز الاختصاصي الاجتماعي أيضاً على مشاعر المنتفع وأفكاره وحركة جسده وانفعالاته ومشاعره الذاتية عند عرض مشكلته، وفي أحيان معينة هناك منتفعين ليس لديهم القدرة على التركيز حيث ينتقل من موضوع لآخر، ربما لقلة تجربته أو لشدة المشكلة، ومن هنا فإنه على الاختصاصي الاجتماعي أن يعيد المنتفع إلى الموضوع المطروح، وأن لا يجعل المنتفع ينتقل بشكل عشوائي من فكرة لأخرى، ومن موضوع لآخر، وأن يحاول أن يعيده دائماً إلى الموقف الإشكالي، أو النقطة التي يتحدثان (المنتفع و الاختصاصي الاجتماعي) عنها الآن، ثم ينتقل إلى نقطة أخرى أو حدث آخر، وهكذا بشكل منطقي وموضوعي سليم مثال: كأن يقول الأخصائي الاجتماعي للعميل (دعنا نكمل حديثنا عن بداية ظهور المشكلة وكيف تطورت حتى الآن؟).

6 – مهارة التلخيص:

إن مهارة التلخيص من المهارات الأساسية والمهمة عند إجراء المقابلة المهنية بين الاختصاصي الاجتماعي و العميل ، حيث يقوم العميل بشرح موضوعات كثيرة، ويتناول مسائل متعددة، وبالتالي فإن على الأخصائيالاجتماعي أن يقوم بالاستماع الواعي وانتقاء الأساسيات، وأن يلخصها بين الحين والحين، لأن الاختصاصي الاجتماعي معرض للنسيان، وربما يكون هناك أكثر من عميل وأكثر من مشكلة يقوم الأخصائيالاجتماعي بمعالجتها، وبالتالي فإن التلخيص يساعد الاختصاصي الاجتماعي على معرفة التطورات الأساسية للمشكلة، وهناك أنواع للتلخيص حسب الحالة وحسب المشكلة ومن هذه الأنواع:

أ)تلخيص مرحلي: يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتلخيص كل موضوع على حده، وكل مرحلة لوحدها ويفيد هذا الملخص في تجميع النقاط الأساسية وعرضها بصورة مركزة حتى يستمع إليها العميل ويوافق على مضمونها، وربما يضيف المنتفع بعض النقاط التي يعتبرها هو جوهرية، ثم يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتسجيلها في ملفه.

ب) التلخيص الاستهلالي: حيث يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتلخيص الجلسة الأولى بغرض مساعدة العميل في الجلسة الثانية على تذكر ما قاله في الجلسة الأولى، وإلى المرحلة التي وصلوا إليها والموضوعات التي طرحت ونوقشت، والقضايا التي ذكرت، وغير ذلك من الأمور التي حدثت في الجلسة السابقة للاستفادة منها في الجلسة الراهنة، كأن يقول الاختصاصي الاجتماعي: في الجلسة السابقة تحدثنا عن الظروف والمشكلات التي تعرضت لها في عملك، والخلافات الأسرية مع زوجتك وشعورك بالضيق والألم لفقدك عملك.

ج) التلخيص النهائي: يقومالاختصاصي الاجتماعي في نهاية كل جلسة بذكر ما تم مناقشته والموضوعات التي طرحت والأحداث التي ذكرها العميل أي ما تم التوصل إليه وإنجازه في هذه المقابلة، وترجع أهمية هذا التلخيص

لمساهمته في حصر مجموعة من الحقائق أمام العميل تساعده على البدء بالتفكير في أنشطة المقابلة والأهداف التي تم عرضها، والمهمات المطلوبة من العميل في الجلسات القادمة.(حسين سليمان وآخرون ، 2005)

7 – مهارة الملاحظة:

تعد الملاحظة من المهارات والأدوات الهامة جداً في عملنا الاجتماعي، فبالملاحظة يتعرف الاختصاصي الاجتماعي على جوانب شخصية العميل وانفعالاته وحركات جسده وتعبيرات وجه وردات فعله وطبيعة سكنه ولباسه وطريقة كلامه ، ومدى اتزانه في كلامه وسلوكه، وتغيرات الوجه، وحركاته غير اللفظية كنظرة النافذة أو كثرة نظره للساعة، أو كثرة التدخين.. الخ من الحركات والأشياء التي ينتبه إليها ويلاحظها الاختصاصي الاجتماعي وتكون ذات دلالة وعلاقة وثيقة بموضوع المشكلة، وفي أحيان كثيرة تفيد الاختصاصي الاجتماعي في معرفة بواطن المشكلة وبواعثها الداخلية وأبعادها الخارجية ومظاهرها السلوكية.

8 – مهارة التسجيل:

تكمن أهمية مهارة التسجيل في أنها تحفظ كل المعلومات المرتبطة بجميع نواحي المشكلة والنقاط المختلفة التي تمت مناقشتها أثناء الجلسة المهنية حتى لاتكون عرضة للنسيان والضياع ، والاختصاصي الاجتماعي لديه الكثير من العملاء(المنتفعن) وكل عميل له قصة اجتماعية وظروف ومشكلات مختلفة ، فبالتسجيل يضمن حفظ المعلومات لكي يتابع تدخله الاجتماعي مع كل القضايا الاجتماعية بحرفية عالية ، وغير ذلك ويمكن للتسجيل أن يكون عبارة عن قصة مروية تسرد فيها مراحل حدوث المشكلة، أو أن يكون التسجيل تعبيرياً، يعبر فيه الاختصاصي الاجتماعي عن انفعالات المنتفع ومشكلته بأسلوب الاختصاصي الاجتماعي من خلال ما لاحظه وسمعه من العميل، والمعلومات التي جمعها، ويمكن أن يستخدم أسلوب التسجيل التلخيصي لكل جلسة من الجلسات التي تمت بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل.(Meares , p., 2000)

9) مهارة التفسير والتوضيح:

حيث يقوم الاختصاصي الاجتماعي بعد أن يتعرف على مشكلة المنتفع بتزويد العميل بأفكار جديدة واتجاهات جديدة، يستخدمها المنتفع لتفسير مشكلته وأسبابها، وبالتالي تتسع دائرة الوعي لدى المنتفع وتكون رؤيته أكثر عمقاً واتساعاً وموضوعية لطبيعة ظرفه الاجتماعي والاقتصادي والنفسي.

مثال: كأن يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتفسير موقف الأهل واهتمامهم بابنهم المراهق، وهذا الاهتمام من أجل مصلحته وليس تحكماً أو اضطهاداً أو غير ذلك، إنما من واجبات الأهل الاهتمام بأولادهم في كل المراحل العمرية وليس كما يرى المراهقون أن الأهل هم عبارة عن حكام يريدون أن يتصرفوا بأولادهم كيف يشاؤون بالقهر والتسلط.

وهي مهارة قريبة من مهارة التفسير، ويستخدمها الاختصاصي الاجتماعي عندما يجد المنتفع قد تبنى أحكاماً وآراء وحقائق غير موضوعية، أي عندما يجد الأخصائي العميل يعتمد أفكاراً ذاتية واتجاهات متعصبة ومتحيزة، مما يجعلهم عناصر سلبية في المجتمع منغلقين على أنفسهم وعلى أفكارهم.

مثال: عندما يكون المنتفع مثلاً (زوجة) ترى أن زوجها يقضي أوقاتاً طويلة عند أمه المريضة ولا يهتم بزوجته، عند ذلك يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتوضيح دور الابن في رعاية أمه المريضة، وطبيعة القيم التي تحكم مجتمعاتنا، وأنها عندما تصبح كبيرة سيقوم ابنها برعايتها، وهكذا... أي توضيح الأدوار الاجتماعية التي على الإنسان

القيام بها، فهو يقوم بدوره كزوج في منزله، ويقوم بدور الابن المطيع عند أمه المريضة التي تحتاج منه الرعاية والاهتمام.

10) مهارة التعبير الذاتي:

يمكن أن يجد الاختصاصي الاجتماعي بعض العملاء الذين لا يتعاونون معه فتجدهم لا يتطورون ولا يتقدمون ولا يقومون بأي تغيير يذكر يساهم في حل مشكلاتهم الاجتماعية ، ويصرون على مواقفهم وسلوكياتهم القديمة ، عندها و حتى لا يضيع وقت الاختصاصي الاجتماعي وجهده سداً يقوم باستخدام مهارة التعبير الذاتي وذلك بمصارحة العميل بشكل مباشر عن سبب عدم التقدم العائد إلى عدم رغبة العميل في تغيير سلوكه واتجاهاته؛ الأمر الذي قد يعرض الحالة أو العلاقة المهنية للإنهاء وعدم المتابعة، حتى يعيد العميل حساباته في أفكاره ومواقفه الثابتة التي تؤثر سلباً على الخدمة الاجتماعية التي ستقدم له قبل الاختصاصي الاجتماعي والمؤسسة الاجتماعية التي يتبع لها الاختصاصي الاجتماعي.

11) مهارة المواجهة:

يقوم الاختصاصي الاجتماعي باستخدام مهارة المواجهة عند الضرورة وبحذر شديد، لأنها ربما تسبب مشكلة للعميل ، أوربما حدوث خلل كبير بين الاختصاصي الاجتماعي و العميل ، لذلك فإنه ينصح بالحرص الشديد عند تطبيق هذه المهارة مع منتفعين مثقفين، لأن المواجهة أسلوب غير مريح ولا يناسب الذوق العام، لكنها تستخدم في حالة ركود العلاقة بين الاختصاصي الاجتماعي و العميل بسبب التناقضات وعدم الوضوح الذي يظهره المنتفع ، ويجب أن لا تستخدم هذه المهارة إلا عندما تكون العلاقة بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل قد نمت وتطورت وصارت قائمة على الثقة، وأن تستخدم لمرة واحدة كأسلوب مهني وليس كأسلوب شخصي، حتى لا يتم إحراج العميل ، كأن يعرض الاختصاصي الاجتماعي للعميل بعض المتناقضات في كلام العميل أو في تصرفاته أو في اتجاهاته أو غير ذلك، وربما لا يكون العميل مدركاً لهذه التناقضات.

مثلاً: على الاختصاصي الاجتماعي أن يستخدم المهارة عندما يكون العميل مستعداً لها نفسياً وعقلياً، مثال على ذلك:

أ) التمهيد (أريد أن أفهم هذه النقطة)

ب) توضيح الجزء الأول من التناقض (أنت تقول أنك تحب أسرتك).

ج) استخدام نقطة الربط أو التوقف (لكن) (وفي الوقت نفسه).

د) توضيح الجزء الثاني من التناقض (تتحاشى التحدث أو الجلوس معهم).

هـ) إعطاء العميل الفرصة للتعليق أو الشرح (هل لك أن تعلق على ذلك . كيف لهذين الشيئين).

12) مهارة الإرشاد المباشر:

لا يعتبر النصح بشكله العام من الأساليب الفعالة التي يعتمدها الاختصاصي الاجتماعي في مساعدة العميل وهذا الأسلوب المعتمد على النصح المباشر؛ لا يعتمد في ممارسة الخدمة الاجتماعية، وإنما النصيحة يمكن أن يتلقاها الإنسان من أي شخص فالنصحية سهلة جداً ويمكن أن أن نحل أي مشكلة بالنصحية أو الكلام العام الذي لا يلامس كل مشكلة بذاتها وإنما يدور في فلك العموميات والكلام المتفق عليه ، لكن مهارة الإرشاد المباشر غير ذلك، أي يقوم الاختصاصي الاجتماعي باستخدامها من أجل اكتشاف احتياج العميل لداء مهمة معينة أو نشاط معين، فيقدم له

الإرشاد المناسب ويبين له الخطوات المرتبطة بها، فالإرشاد المباشر أو النصيحة ليست من أساليب التدخل المهني، ولكنها مرتبطة بظروف محددة وخاصة يحتاجها العميل من أجل تزويده بمعلومات محددة يحتاجها للاستفادة من خدمة معينة، أو تحقيق مهمة معينة.

مثال توضيحي : عندما يشكو والد التلميذ الاختصاصي الاجتماعي أن ابنه يعاني من تأخر دراسي، يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقديم الإرشاد المباشر عندما يعطيه رقم هاتف أو عنوان مركز اختبارات القدرات التابع للطب النفسي، وعليه أن يذهب ويملأ استمارة وبعد ذلك يقومون بإرسال النتيجة مباشرة(Pillari,V.,2002).

أدوار الاختصاصي الاجتماعي:

ترتبط كل مهنة بمجموعة من الأنشطة والوظائف والمهام حسب التقاليد والأعراف والقوانين السائدة في المجتمع، توافق عليها الهيئات العلمية ويقرها المجتمع، وإن أدوار الاختصاصي الاجتماعي كثيرة ومتنوعة مرتبطة بطبيعة كل مشكلة وخصوصيتها، حتى إن أدوار الأخصائي الاجتماعي في المستشفى تختلف عن أدواره في المصنع، وتختلف عن أدواره في المدرسة، وتختلف عن أدواره في مؤسسة رعاية الصم والبكم، وعن مؤسسة المكفوفين و... الخ ، من المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والترفيهية، ويمكن تحديد أهم الأدوار التي يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي كالتالي: (حسين سليمان وآخرون،2005).

1 – دور الأخصائي الاختصاصي كمدافع:

وهذا الدور يقوم به الاختصاصي الاجتماعي من أجل حماية حق العميل في تلقي الرعاية والخدمة المناسبة لاحتياجاته، ويجب أن يمارس دور المدافع بواسطة الاختصاصي الاجتماعي بحيث يدعم حق العميل في تقرير مصيره وحماية حقوقه المشروعة، وتأهيل العميل تى يلعب دور المدافع عن نفسه وعن حقوقه، طبعاً من خلال استخدام القوات الشرعية والقانونية للوصول إلى حقوق العميل ، والعمل على إزالة العقبات والصعبات التي تحول بين العميل والخدمة المناسبة له.

2 – دور الأخصائي الاختصاصي كمعالج أو كمرشد:

يقوم الاختصاصي الاجتماعي بهذا الدور من أجل زيادة فاعلية العملاء وزيادة قدرتهم في وظائفهم الاجتماعية وتعديل سلوكهم، ومن أجل مساعدة العملاء الذين يعانون من مشكلات نفسية مزمنة على المشاركة في برامج التدخل بتقديم توجيهاتهم وآرائهم على مسارات واختبارات العلاج الاجتماعي النفسي، وأيضاً تفهم العميل لطبيعة العلاقة الاجتماعية وتأثيراتها المختلفة على الأفراد.

3 – دور الأخصائي الاختصاصي كمنسق للحالة:

إن هذا الدور يقوم به الاختصاصي الاجتماعي مع العملاء الذين يحتاجون أكثر من خدمة من أجل التنسيق في متابعة الخدمات التي يحتاجونها، حيث يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتحديد احتياجات العميل ومشكلاته، والخدمات التي يحتاجها، والتنسيق بوضع خطة للخدمات، وربط العميل بالمؤسسات الاجتماعية التي ستقدم له الخدمات المطلوبة، ومن ثم تتبع تلقي العميل لهذه الخدمات ومراقبتها، مثال: كالعميل الذي يحتاج إلى رعاية صحية وتعليمية وأسرية، فهو طالب مريض، ويعاني من تدني مستواه التعليمي ولديه مشكلات أسرية.

4 – دور الأخصائي الاختصاصي كوسيط:

يقوم الاختصاصي الاجتماعي بدوره كوسيط بين العميل والمؤسسة المعنية الموجودة في المجتمع من أجل حصول العميل على الخدمة المطلوبة، وقبل ذلك على الاختصاصي الاجتماعي التعرف على احتياجات العميل

(المنتفع أو المسترشد أو صاحب المشكلة...) وظروفه، وأيضاً التعرف على طبيعة البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسات، ويتعرف على إيجابياتها وسلبياتها، والمراحل الموضوعة للوصول إلى الخدمة.

5 – دور الأخصائي الاختصاصي كممثل للتغير:

يقوم الاختصاصي الاجتماعي بهذا الدور للمشاركة في تحديد مشكلات المجتمع المحلي، والجوانب التي يمكن تنميتها والارتقاء بمستوى الحياة الاجتماعية لأعضاء المجتمع وتزويدهم بخبرات ومهارات التغيير من أجل تحسين أوضاعهم، وأن يكون لدى الاختصاصي الاجتماعي المقدرة على تحديد المشكلات الموجودة في المجتمع، وأوجه القصور في ظروف المجتمع، وتحديد الموارد والمصادر الموجودة في المجتمع.

إن عملية التغيير ليست سهلة، وتحقيقها لا يتم إلا بتجاوز صعوبات كثيرة، لكن هذا لا يمنع الاختصاصي الاجتماعي من الاتصال مع أصحاب القرار وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة، والخطط السليمة التي تتطلب ضرورة إحداث التغيير من خلال تحليل المشكلات والسياسات الاجتماعية ومشاركة أفراد المجتمع اهتمامهم وهمومهم؛ وإدماجهم في عملية التغيير بالبرامج والمشروعات الموجودة وحملات التوعية، وأيضاً تنمية المصادر والموارد الاجتماعية المتاحة لإحداث التغيير المطلوب.

6 – دور الاختصاصي الاجتماعي كمعلم:

يقدم الاختصاصي الاجتماعي للعملاء ضمن هذا الدور المعلومات والحقائق لمواجهة مشكلة ما أو أساليب الوقاية منا، وأساليب حل المشكلة، أو تعديل بعض أنماط السلوك الضارة مثل الإسراف أو انشغال الأطفال بالكمبيوتر طويلة، وبالتالي تبصير العملاء ببعض المشكلات وتعليمهم بعض المهارات الحياتية لتعديل بعض السلوكيات أو تغيير بعض الاتجاهات من خلال تقديم المعلومات اللازمة كذلك.

7 – دور الاختصاصي الاجتماعي كمهني:

إن مهنة الخدمة الاجتماعية كغيرها من المهن، لديها معايير أخلاقية تحددها طبيعة هذه المهنة، وعلى الاختصاصي الاجتماعي الالتزام والتقيُّد بها، وأن يسعى بشكل دائم إلى التقويم الذاتي، فيتعرف على الجواب الايجابية في أنشطته، ويقوم بتعزيزها ويتعرف على الجوانب السلبية فيقوم بمعالجتها وتجاوزها، وأن يوسع معارفه وخبراته، وأن يتابع تطورات هذه المهنة وباقي العلوم المرتبطة بها، والمشاركة في البرامج والمشاريع ومشروعات التدريب وورش العمل المهنية والمؤتمرات العلمية، والانضمام إلى الاتحادات والنقابات المهنية والجمعيات الخاصة بالخدمة الاجتماعية، وأن يحافظ على أخلاقيات المهنة مع العملاء، ومع زملائه، ومع المؤسسات التي يعمل بها.

إن أدوار الاختصاصي الاجتماعي لا يمكن الفصل بينها، فهي أدوار متكاملة متساندة يستخدمها حسب الموقف وحسب الحالة، وهدف كل تلك الأدوار: معرفة طبيعة مشكلة العميل وأسبابها، ومساعدة العميل على تجاوز هذه المشكلة أو التقليل من حدتها على الأقل، وتنمية مقدرة العملاء على حل مشكلاتهم وزيادة ثقتهم بأنفسهم، ومساعدتهم للحصول على الخدمة المطلوبة.

الاستنتاجات والتوصيات:

1 -تم الاجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة ، بحيث استطاعت هذه الدراسة حصر أهم المهارات المهنية ، والأدوار الاجتماعية الاختصاصي الاجتماعي ضمن مضمار عمله في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

2 -ضرورة تزويد الاختصاصين الاجتماعين بحقيبة متكاملة من المهارات المهنية والأدوار الاجتماعية ، وضرورة تعلمها وتدريبهم عليها ، وكيفية ممارستها، وبالتالي حتى يتم صقل مهاراتهم بما يعود بالنفع العام على كل مؤسسات الخدمة الاجتماعية المتنوعة، الاختصاصي الاجتماعي غير المدرب هو كالجندي الأعزل في المعركة .

3 -أسوة بباقي المهن يفترض أن يكون هناك نقابة أو اتحاد للاختصاصي الاجتماعين ، يكون هدفه الارتقاء بسوية هذه المهنة من خلال التدريب وورشات العمل ، ونظام داخلي يحدد واجبات وحقوق الاختصاصين الاجتماعين ، وأخلاقيات المهنة، وشروط ممارستها، وشروط تراخيص مزاولة المهنة، مما يجعلها في مصاف المهن الأخرى ، ويزداد الوعي الاجتماعي والمعرفي لدى أفراد المجتمع بهذه المهنة الاجتماعية والانسانية، مع العلم بأن هذا الأمر موجود في الدول المتقدمة وفي بعض الدول العربية.

المراجع العربية:

1 - حسنيين،سيد أبو بكر، الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1987.

2 - حامد ، عبدالناصر سليم : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية ، عمان ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2012.

3 - الخطيب، سلوع عبد الحميد، نظرة في علم الاجتماع المعاصر، مكتبة عين شمش، القاهرة، 2002.

4 - خليفة ، محمود محروس، وعبد العزيز، أنصاف، الخدمة الاجتماعية وأساليب الرعاية ، رؤية نقدية للمفاهيم والممارسة،دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1987.

5 - خليل درويش، وائل مسعود، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية،القاهرة، 2008.

6 - علي، ماهر أبو المعاطي، إدارة المؤسسات الاجتماعية، القاهرة جامعة حلوان،2000.

7 - الغزاوي، جلال الدين، المهارة في الخدمة الاجتماعية، الكويت، ذات السلاسل، 1989.

8 - سليمان، حسين، عبد المجيد، هشام ، البحر، منى، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت،2005م.

9 - سليمان، حسين، السلوك الانساني والبيئة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت،2005م.

10 -كمال ، أحمد وسليمان، عدلي، المدرسة والمجتمع، مكتبة الآنجلو المصرية، القاهرة، 1972.

11 -مدحت فؤاد فتوح ، الخدمة الاجتماعية مدخل تكاملي ،المطبعة التجارية الحديثة ،القاهرة ،1992 .

المراجع الأجنبية:

12- Cooper, M. &lesser, J. (2002) Clinical Social Work Practice, N.Y, Allen &Bacon com.

13-Meares, P. (2000) The Handbook of Social Worker DirectPractice, London, Sage Publishing, Inc.

14- Pillari, V. (2002) Social Worker Practices: Theory and Skills, Boston, Al-Iyn & Bacom.