



دورة تدريبية بعنوان دور الأخصائي الاجتماعي في تنمية المجتمع

إعداد

د. ايمان احمد محمد علي
أ. مشارك / جامعة خورفكان



أهداف الدورة التدريبية

تهدف هذه الدورة الي :

1. التعرف علي دور الاخصائي الاجتماعي في مجال تنمية المجتمع
2. التعرف علي المهارات المهنية للاخصائي الاجتماعي في مجال تنمية المجتمع
3. التعرف علي نماذج تحليل وحل المشكلات والوقاية منها
4. التعرف علي الممارسات التطبيقية العملية للاخصائي الاجتماعي في تنمية المجتمع

دور الاخصائي الاجتماعي

- الدور الوقائي:** الحد من المشكلات الاجتماعية قبل تفاقمها
- الدور العلاجي:** التدخل لمعالجة المشكلات القائمة
- الدور التنموي:** تمكين الأفراد والجماعات للمشاركة الفعّالة
- الدور التنظيمي:** حشد الموارد وتنظيم الجهود

أسس ممارسة الخدمة الاجتماعية التnmوية

أولاً: الأساس المعرفي

يتضمن الفهم العميق للظواهر والمشكلات الاجتماعية والإنسانية ويشمل:

- فهم النظريات الاجتماعية والنفسية: معرفة نظريات السلوك الإنساني وديناميات الجماعة والتنظيم والتنمية المجتمعية.
- الوعي بالظواهر الاجتماعية: فهم العلاقات بين الفرد والبيئة والتغيرات التي تحدث في المجتمع.
- معرفة أخلاقيات المهنة: الالتزام بقيم الخدمة الاجتماعية مثل العدالة الاجتماعية وكرامة الفرد وقيمه.
- الإلمام بالبيئة المحلية: وعلي الأخصائي الالمام باحتياجات ومشاكل مجتمعه المحلي.

ثانياً: الأساس المهاري

تتوقف المهارة على شخصية الأخصائي الاجتماعي ومدى إعداده المهني، وما يتوافر لديه من معلومات ومعارف وخبرات مهنية، حيث تعتبر المهارة من اهم المقومات الأساسية التي يحب أن تتوافر في الأخصائي الاجتماعي والتي تؤهله وتجعله قادرًا على التعامل مع الآخرين لمساعدتهم على حل المشكلات التي تواجههم، وإشباع رغباتهم، بالإضافة إلى نقل ما لديه من خبرات ومعارف للآخرين.

أولاً: تعريف المهارة:

وتعرف المهارة المهنية بانها قدرة الأخصائي الاجتماعي على ممارسة أدواره المهنية بصورة منهجية وجودة وسرعة أعلى لمساعدة عملائه وتحقيق أهداف عملية المساعدة وقيادة وتوجيه عملية المساعدة هذه من خلال تنمية قدرات عملائه والاعتماد على الذات مستخدماً في ذلك معارفه وخبراته وقدراته واستعداداته في إطار القيم المهنية.

الأساس المهاري

يشمل المهارات العملية التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي في تدخله المهني لدعم العملاء، وتشمل:

- **مهارات الاتصال:** القدرة على بناء العلاقات والتواصل بفعالية مع العملاء وتقديم النصح والدعم.
- **مهارة الدراسة والتشخيص:** القدرة على جمع وتحليل المعلومات حول العميل ومشكلاته لفهم ظروفه ووضع خطط مناسبة للتدخل.
- **مهارات حل المشكلات والقيادة:** القدرة على مساعدة الأفراد والجماعات على حل مشكلاتهم وتوجيههم نحو أهدافهم.
- **مهارات بناء العلاقات:** القدرة على بناء علاقات مهنية قوية مع العملاء والحفاظ عليها.
- **مهارة التعاطف:** القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعامل معهم بحساسية.
- **مهارة القياس والتقويم:** تقييم احتياجات العملاء وتطورات تدخلات الخدمة الاجتماعية لضمان فعاليتها.
- **مهارات إدارة الأزمات:** التدخل بفعالية في المواقف الطارئة والصعبة التي يواجهها العملاء.

تصنيفات المهارات المهنية للممارس العام في الخدمة الاجتماعية:

وقد حددت الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين المهارات اللازمة
لممارسة الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

- مهارة الاستماع للآخرين.
- المهارة في استخلاص المعلومات والحقائق المرتبطة بإعداد التاريخ الاجتماعي.
- المهارة في تكوين علاقات مهنية مع الآخرين.
- المهارة في التواصل مع العملاء وحل مشكلاتهم ولتحقيق الثقة معهم.
- المهارة في إيجاد حلول لاحتياجات العملاء.
- المهارة في التوسط بين العملاء والمسؤولين في المجتمع المحلي.
- المهارة في تحديد القضايا والاحتياجات والمشكلات والموارد.
- المهارة في قيادة المقابلات بأساليبها المختلفة.



أركان مهارات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية:

تعليم مهارات الممارسة المهنية يركز على جوانب ثلاثية هي:

1. الجانب المعرفي تتضمن المهارة معرفة ووعياً وإدراكا لمتطلبات الممارسة وجوانب الممارسة وكفاءة الممارسة فالمعرفة تسبق الممارسة أو الأداء لدى العقلاء والممارسين المتخصصين بطبيعة الحال، فمثلاً هل يمكن للطبيب أن يمارس عمله دون دراسة نظرية ومعرفة واعية بطبيعة الأمراض والأعراض وكيفية التشخيص وطرق العلاج وكذلك الأخصائي الاجتماعي لا يمكن أن يمارس عمله دون أن يكون لديه وعي وإدراك وطرق دراسة المشكلات وعلاجها والتخطيط الواعي للمجتمعات المحلية.
2. الجانب الوجداني: إذا كان الجانب المعرفي يمثل العقل فإن

- الجانب الوجداني يمثل المشاعر والعواطف والاتجاه والميول، فلا نتصور أن هناك إنسان يكره ممارسة عمل ما ويتفوق فيه بل إن عنصري الحب والتقبل والرغبة في الإنماء والتطوير من أهم عناصر الإقبال على العمل وممارسته بحب وكفاءة. ولا نتصور مثلاً أخصائي اجتماعي يكون عبوس كئيب حزين يمكن أن ينجح في عمله، بل أن البشوش المرحب المبتسم عادة يكون أكثر نجاحاً وقبولاً من العملاء للمساعدة.
3. الجانب السلوكي: يرتبط هذا الجانب بالمعرفة والمشاعر فالسلوك إنجاز وأداء قد يتسم بالإنجاز العادي مثل الآخرين أو بالإنجاز الفائق السريع مثل الأشخاص الماهرين.

لماذا تعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية مهم ؟

هناك أهمية لتعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية لأنها جانب أساسي يوضح المضمون المهني والتطبيق العلمي لممارسة الخدمة الاجتماعية.

ويبرز أهمية تعليم المهارات في الجوانب التالية:

1. أن تعليم المهارات يواكب التعليم النظري في الخدمة الاجتماعية ويؤكد أن الجوانب النظرية تطبق وتستخدم لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية وتوضح الأساليب المناسبة لتطبيقها.
2. أن تعليم المهارات يساهم في الكشف عن الاستعدادات التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي أو طلاب الخدمة الاجتماعية كمتدربين في المجالات المختلفة للممارسة المهنية، وبالتالي يستطيع هؤلاء الطلاب تنمية تلك الاستعدادات بتحويلها إلى قدرات تطلب التدريب والتنمية حتى يمكن تحويلها إلى مهارات مهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية.
4. توجه العملية التعليمية خاصة الجانب التطبيقي منها الانتباه نحو المهارات المطلوبة في مجالات الممارسة، لذلك فإن تعليم

5. يتضح أهمية تعليم المهارات في أنها تؤكد فهم وإدراك الأخصائيين الاجتماعيين الجوانب النظرية وإدراك مضمونها بما يساهم في استخدامها أفضل استخدام في المجالات التطبيقية.
6. توضح أهمية تعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية من حيث أنها تمثل المجال المناسب لاختيار مدى فاعلية المبادئ والأسس المهنية للخدمة الاجتماعية ومدى أهميتها في توجيه الممارسة بالصورة التي هي عليها أو أن هناك حاجة إلى تطويرها واستحداث غيرها.

- المهارة في ملاحظة وتحليل السلوك اللفظي وغير اللفظي.
- مهارة العمل الفريقي.
- المهارة في استخدام العلاقات الاجتماعية.
- المهارة في تحديد اتجاهات العلاج.
- المهارة في مساعدة العملاء على حسن التعبير عن مشاعرهم.

وتمثل مهارات العمل المباشر مع الأفراد فيما يلي:

1. مهارات حل المشكلات الاجتماعية للعملاء.
2. مهارة المقابلة مع العميل نفسه.
3. ومهارة العمل الفريقي لتحقيق عملية المساعدة لدى العملاء.

أساليب التدخل:

- تعتبر الممارسة العامة اتجاة ممارسة حديثة نسبيا فى الخدمة الاجتماعية ،الا انه بالرغم من ذلك ترجع جذورة منذ بدايات النشأة الاولى لمهنتنا وقد تم تناولها فى العديد من التعريفا ومنها الاتى: هى اتجاة الممارسة المهنية الذى يركز فية الاخصائى الاجتماعى على استخدام الانساق البيئية والاساليب الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية فى اشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعا فى اعتبارة كافة انساق التعامل فرد - اسرة - جماعة صغيرة - منظمة - مجتمع (مستندا على اسسس معرفية ومهارية وقيمةى تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية فى تفاعلها مع التخصصات الاخرى لتحقيق الهداف وفقا لمجال الممارسة.
- **التدخل علي مستوى الافراد :** (مقابلات فردية - ارشاد وتوجيه).
- **التدخل علي مستوى الجماعات :** (تكوين الجماعات التنموية - التعليم الجماعي - التدريب والمشاركة).
- **التدخل علي المستوى تنظيم المجتمع:** (المشاركة علي مستوي تنظيم المجتمع - تنمية الموارد المحلية والمشاركة مع المسؤولين).



معوقات اكتساب المهارة:

تتمثل معوقات اكتشاف المهارة فيما يلي:

1. افتقاد بعض القدرات الخاصة بالمهنة والمرتبطة بمهاراتها.
2. قصور عمليات التدريب فنيًا وإداريًا وعلاقيا.
3. اضطراب العلاقة بين المدرب والمتدرب.
4. افتقاد المؤسسة التدريبية للعناصر الضرورية للعملية التدريبية من حيث كفاءة المدرب والأجهزة الضرورية والتقنين المتدرج والشمول.
5. الظروف النفسية والاجتماعية للمتدرب التي تعوق استمرارية عملية التدريب

المحور الثاني:

دور الاخصائي الاجتماعي في تنمية المجتمع

نماذج تحليل وحل المشكلات والوقاية منها

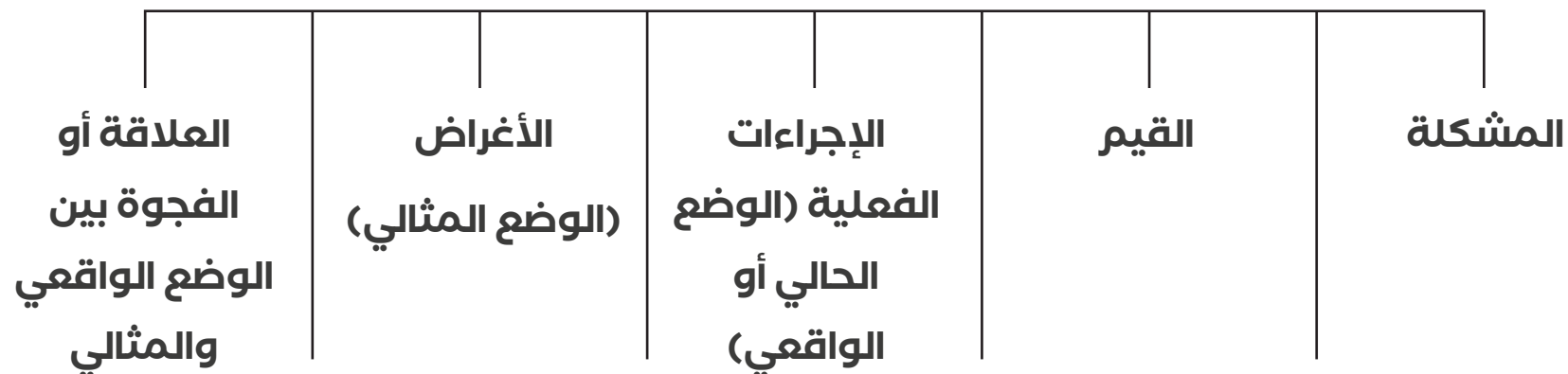
- هناك نماذج عديدة ظهرت في موضوع تحليل وحل المشكلات والوقاية نذكر منها على سبيل المثال:
- نماذج تحليل المشكلات.
- نماذج حل المشكلات.
- نماذج الوقاية من المشكلات.

نماذج تحليل المشكلات الاجتماعية :

أ - نموذج ناثن كوهن:

- قدم ناثن كوهن Nathan Cohen وزملاءه نموذجا لتحليل المشكلات الاجتماعية بهدف مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين في تحليل وفهم المشكلات التي يتعاملون معها سواء كانت مشكلات فردية أو جماعية أو مجتمعية . ويتضمن هذا النموذج العناصر التالية:
- تحديد المشكلة وأسبابها.
- تحديد القيم والمعايير المجتمعية والقيم والمعايير الخاصة بالخدمة الاجتماعية المؤثرة في المشكلة.
- تحديد البرامج الحالية (الفعالية) التي تقدم بها الخدمة الاجتماعية أو التي تقوم بها مهن أخرى غيرها تتعامل مع المشكلة أو البرامج الموجهة لحل المشكلة ونتائج استمرارية هذه البرامج.

- تحديد الوضع المثالي أو تحديد أغراض التغيير الاجتماعي.
- العلاقة بين الوضع الفعلي (الواقعي) والوضع المثالي، وتحديد الهوة أو الفجوة بينهما وتحديد مصادر المقاومة التي تقاوم إحداث التغيير أو المصادرة التي تعمل على تقليل هذه الفجوة، وتحديد أولويات الفعل أو العمل المناسبة للخدمة الاجتماعية، وتحديد الاحتياجات البحثية للحصول على المعلومات أو البيانات الضرورية.



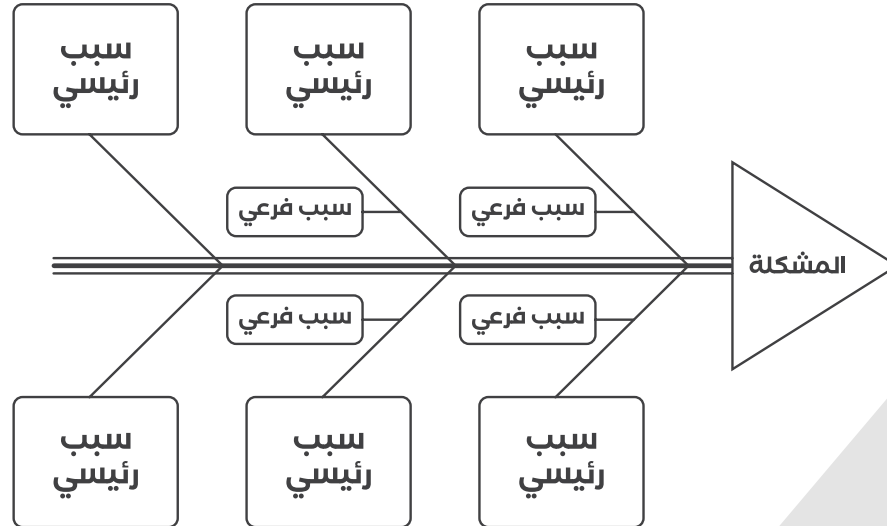
نموذج تحليل المشكلات الاجتماعية

ب - نموذج المدخلات والمخرجات :

- يمكن الاستفادة من نموذج المدخلات والمخرجات في تحليل ودراسة وفهم أي مشكلة فيمكن تحقيق ذلك من خلال تحديد الآتي:
- العوامل المؤدية إلى المشكلة (المدخلات).
- تفاعل هذه العوامل.
- الآثار أو النتائج المترتبة على وجود المشكلة (المخرجات).
- التغذية العكسية وهي عملية إرجاع أثر المخرجات على المدخلات. وقد تتحول نتائج المشكلة إلى عوامل تزيد من حدة المشكلة.

ج - نموذج عظام السمكة: Fish Bone Digram

- ويطلق عليه أحياناً اسم مخطط السبب والتأثير Cause and Effect أو مخطط إيشيكawa Ishikawa Diagram. وهذا النموذج هو عبارة عن تعبير مرئي للعلاقة بين الأسباب ومشكلة معينة. ويساعد على التعرف على الأسباب المؤدية للانحراف عن الأداء المطلوب والمتوقع.



نموذج عظام السمكة

- وهذا النموذج هو عبارة عن رسم على هيئة عظام السمكة ثم يتم كتابة المشكلة داخل المثلث على الجانب الأيمن، والذي يمثل رأس السمكة، يلي ذلك تحديد أسباب المشكلة، وتدوينها في المربعات المرسومة على عظام السمكة. هذا ولابد من تحقيق عملية تحليل المشكلة بشكل جيد فلا بد من مراعاة الآتي:
- 1. أن المسؤولين عن عملية تحليل المشكلة متفهمون بشكل كبير للمشكلة.
- 2. أن الجميع يوافق على أسباب المشكلة التي يتم تحديدها.
- 3. ضرورة التمييز بين الأسباب الحقيقية والأسباب السطحية للمشكلة.
- 4. ضرورة عدم الخلط بين أسباب المشكلة ونتائجها.
- 5. أهمية تحديد الأسباب الرئيسية، وتمييزها عن الأسباب الفرعية.
- 6. يقوم الأخصائي الاجتماعي بملاً الرسم بمفرده.
- 7. أطلب من العميل / العملاء ملاً الرسم بمفرده أو بمفردهم.
- 8. أطلب من أسرة العميل ملاً الرسم بمفردهم.
- 9. أعرض هذه الرسوم على العميل أو العملاء للتوصل إلى اتفاق على رسم واحد يعبر بصدق وموضوعية عن المشكلة وأسبابها الرئيسية والفرعية.



د- نموذج الشجرة Tree Model:

1. حدد المشكلة المراد تحليلها (مثال زيادة تسرب الفتيات من التعليم مشكلة ختان البنات، زيادة السلوك العدواني في الأسرة ...)
2. ارسم شجرة.
3. أكتب الأسباب الرئيسية للمشكلة على الجذور الرئيسية (الكبيرة) للشجرة.
4. أكتب الأسباب الثانوية للمشكلة على الجذور الفرعية (الصغيرة) للشجرة.
5. أكتب النتائج الرئيسية للمشكلة على الفروع الرئيسية (الكبيرة) للشجرة.
6. أكتب النتائج الثانوية للمشكلة على الفروع الفرعية (الصغيرة) للشجرة.
7. اجعل العميل العملاء يرسمون الشجرة من وجهة نظرهم.
8. قم بعقد مناقشة جماعية مع العميل / العملاء حول رسم الشجرة الخاص بك ورسم الشجرة الذي قدمه العميل / العملاء.

هـ- النموذج الزمني Time Model :

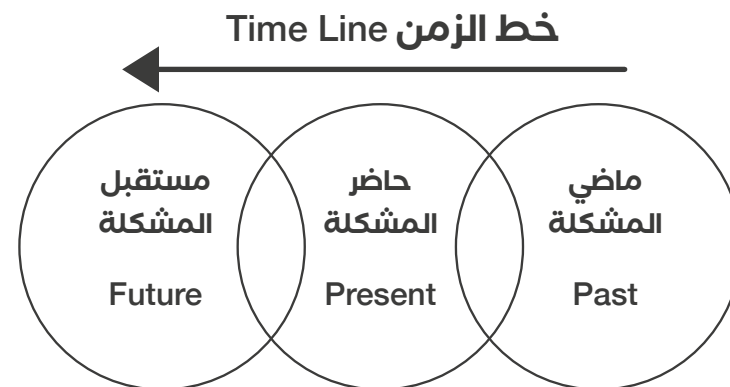
- وهو النموذج الذي يعرض صورة أو حالة المشكلة في الماضي والحاضر والتنبؤ بها في المستقبل فالماضي والحاضر والمستقبل هي عمر المشكلة أو هي دورة حياة المشكلة وثلاثية الزمن هذه هي سلسلة متفاعلة لا يمكن الفصل بين حلقاتها انظر الشكل رقم 2 فالماضي هو التاريخ وهو بداية ظهور المشكلة وخاصة جذورها.
- والحاضر به جزء من الماضي، وامتداد له يعبر عن الواقع الحالي للمشكلة.
- والمستقبل هو تطوير للحاضر، وهنا يتم التنبؤ بالمشكلة. والخط الذي يصل بين هذه الحلقات نطلق عليه خط الزمن، خط يمتد من الماضي إلى المستقبل ويمر بالحاضر.

و - النموذج الوصفي Descriptive Model :

يهدف النموذج الوصفي كما يتضح من اسمه إلى وصف المشكلة وتقرير خصائصها وتحديداتها تحديداً كيفياً وكمياً.

فالوصف نوعان:

- وصف كيفي Qualitative وهنا يتم وصف المشكلة باستخدام المفاهيم والمصطلحات وبشكل غير عددي أو غير رقمي.
- وصف كمي Quantitative وهنا يتم وصف المشكلة بشكل عددي أو رقمي باستخدام الأرقام والنسب المئوية والتراكمية والمقاييس الإحصائية.



المراحل الزمنية للمشكلة

- وهناك من الباحثين - وذلك حسب تخصصاتهم - من ينظر دائماً إلى الماضي ولا يهتم بالحاضر والمستقبل إلا قليلاً مثل الباحث التاريخي والباحث الأنثروبولوجي).
- وهناك من ينظر إلى المستقبل دائماً، ويعطى الماضي والحاضر اهتمام أقل مثل الباحث المخطط). وهناك فريق ثالث يهتم بالحاضر بشكل رئيسي، والماضي والمستقبل بشكل فرعي (مثل: الباحث الاجتماعي).
- والأفضل هو الاستفادة من ثلاثية الزمن نظراً - كما سبق ذكره - لتداخل حلقات الزمن معاً، وأن كل منها امتداد للآخر.

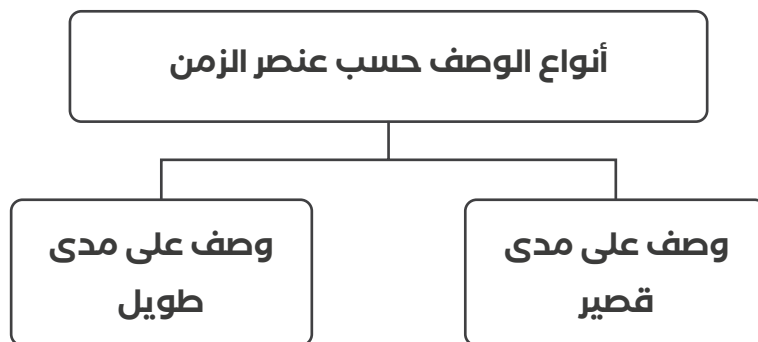
أيضاً قد يكون الوصف:

أ - وصف على مدى قصير Short Term:

حيث يتم هنا وصف المشكلة في مرحلة معينة، ولتكن في الماضي فقط أو في الحاضر فقط.

ب - وصف على مدى طويل Long Term:

ويقصد به دراسة المشكلة خلال فترة طويلة بمعنى دراسة ماضي وحاضر المشكلة والتنبؤ بها في المستقبل. وهذا النوع من الوصف يتشابه مع النموذج الزمني السابق الإشارة إليه.



- هذا وينصح عند دراسة وتحليل أي مشكلة، استخدام كل من الوصف الكيفي والكمي، فبواسطة الكلمة والرقم يمكن تحقيق فهم أدق للمشكلة. فكلهما لازم للآخر ومكمل له. فالوصف الكيفي يساعدنا في شرح العوامل الديناميكية المؤدية للمشكلة والمؤثرة في الموقف الكلي، وفي التعمق في معرفة الظروف المختلفة المحيطة بالمشكلة.
- كذلك الوصف الكمي يساعدنا في رسم صورة قياسية رقمية للمشكلة، وفي معرفة اتجاهات المشكلة، وهل هناك فروق جوهرية حقيقية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة التي لها صلة بالمشكلة.



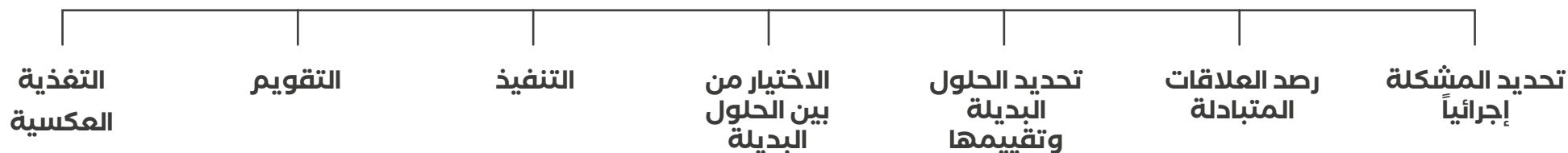
نماذج حل المشكلات :

أ- نموذج بيرلمان وجورين Perlman & Gurin

قدم كل من بيرلمان وجورين (1972) نموذجاً لحل المشكلة حتى يمكن الاسترشاد به عند قيام الأخصائيين الاجتماعيين بمساعدة عملائهم سواء كانوا أفراداً أو جماعات أو مجتمعات محلية على مواجهة التي يعانون منها. وقد حددا المراحل التي تتضمنها عملية حل المشكلة في الآتي:

- تحديد المشكلة المراد حلها وصياغتها بمصطلحات إجرائية.

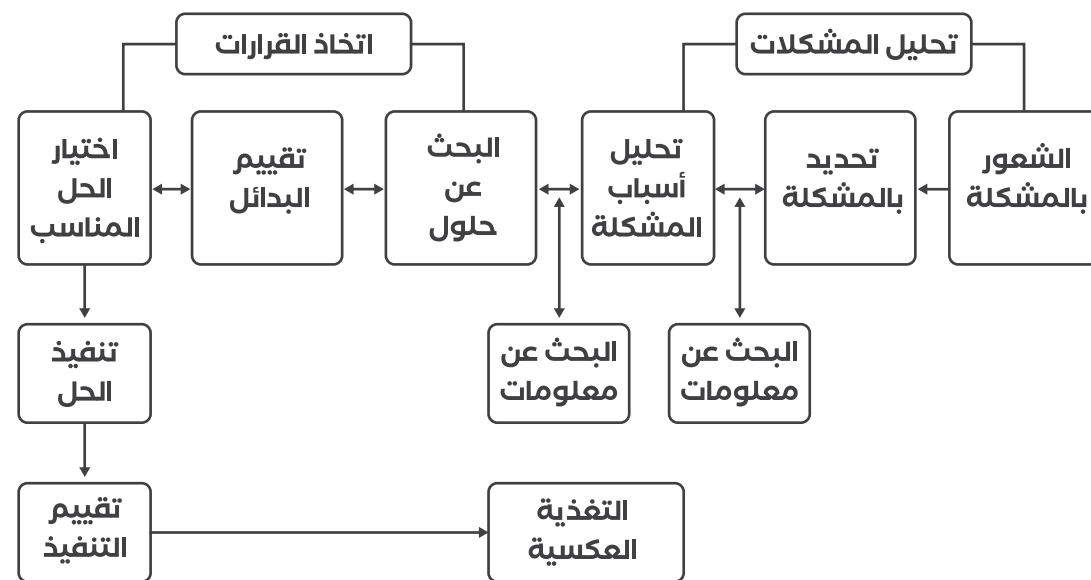
- رصد العلاقات وإقامة خطوط الاتصالات التي تساهم في تحقيق الخطوة السابقة.
- وضع السياسة بمعنى اختبار والاختيار من بين الحلول البديلة والسياسات ومسارات العمل.
- تنفيذ الخطط والبرامج في ضوء السياسة الموضوعة.
- تعديل القرارات والأفعال من خلال استمرار عمليات المتابعة والتقييم والتقويم والتغذية العكسية.



نموذج حل المشكلة

ب- نموذج جيمس ستونير: James Stoner

وضع جيمس ستونير 1990 نموذجا لصنع القرارات وحل المشكلات
مكونا من عدد من الخطوات، كما هو يوضح في الشكل التالي:



نموذج صنع القرارات وحل المشكلات

نماذج الوقاية من المشكلات :

أ- نموذج مارتن بلوم Martin Bloom:

قدم مارتن بلوم نموذجاً للوقاية من المشكلة وذلك بهدف منع المشكلات المتوقعة حدوثها والتي يمكن التنبؤ بها وتجنب الوقوع ضحية لها. وفي استعراضه لهذا النموذج أشار مارتن بلوم إلى أن هذا النموذج يسترشد بنماذج حل المشكلات، ويستخدم نفس المراحل أو الخطوات في هذه النماذج، ولكن بالنسبة للمشكلات المتوقعة والمتنبى بها والمراد الوقاية منها وكانت مراحل نموذج الوقاية من المشكلة لديه كالتالي:

1. جمع المعلومات وتحديد المشكلة المتوقعة حدوثها والمتنبى بها وتحديد احتمالات وقوعها، والأطراف التي لها علاقة بالمشكلة.
2. تحديد الأهداف (مثل منع حدوث المشكلة....).
3. اتخاذ القرارات ووضع البرامج والخطط للوقاية من المشكلة.
4. تنفيذ البرامج والخطط الوقائية.
5. التقويم.

ب. نموذج ليوين جلتشرست Lewayne Gilehrst

• أيضا قدمت وزملاؤها نموذجياً آخر للوقاية من المشكلة، وقاموا بتجريب هذا النموذج على مجموعات تجريبية وضابطة، وثبت بالفعل مصداقية هذا النموذج في وقاية الأطفال والشباب من المشكلات الجنسية وتدخين السجائر ويشتمل هذا النموذج على أربع مراحل هي:

1. نشر أو نشر المعلومات حول المشكلة المراد وقاية الأطفال والشباب منها
Information Dissemination
2. جعل المعلومات ومرتبطة بمواقف وخبرات يومية يمر بها الأطفال والشباب
Information Personalization
3. اكتساب المهارات الوقائية Skills Acquisition، بمعنى تحويل المعلومات والاتجاهات التي تكونت إلى سلوك وقائي فعلي يهدف إلى تجنب الأطفال والشباب المشكلات المتوقعة حدوثها.
4. تقويم النتائج Results Evaluation، بمعنى تحديد إيجابيات وسلبيات البرامج الوقائية التي قدمت ومدى ودرجة وأشكال الاستفادة من هذه البرامج

المحور الثالث:

تطبيق تدريب عملي
عن طريق التقسيم إلى
مجموعات