

## حل المناقشة الأولى

لمقرر أسس الخدمة الإجتماعية

د. أسماء عمران

ملاحظه: بنسبه لي انسخ والصق من المحاضرات

حقت الدين >> احمد الطيار + الحاسب >> حنان فرج لأنهم عادي عندهم

الباقيين لا مانسوخ والصق من احد ، احل بعد ما أطلع ع المحاضرات + قوئل واعبر بأسلوب عشان ما تنقصني

ما المهارات الاساسية التي لا بد من توافرها في الاخصائي الاجتماعي؟

على كل إخصائي إجتماعي أن تتوفر فيه مهارات ضرورية تضيء له طريقه في عمله وهي مهمه جداً لأنها تعمل كاضوابط تحكم عمله فالإخصائي يقوم بخدمه إجتماعيه تقوم على مبادئ إنسانيه فلا بد أن يكون منصتاً جيداً للعميل مستوعباً لما يقول له بمعنى أن عليه أن يستوعب جيداً مشكله العميل وهذا لا يحدث إلا بعد الإستماع الجيد له

أن يكون ذو مقدره على جمع المعلومات وتحليلها ومتفهماً لموقف العميل

وأن يكون دقيقاً في التوثيق وقادراً على بناء علاقه مهنيه

فمن الضروري جمع المعلومات عن العميل وتوثيقها فهذا يساعد في خدمته

ومن المهم أن يكون ذو مهاره في الإتصالات اللفظيه وغير اللفظيه للعملاء

وأن يشرك العميل في حل المشكله

وكذلك عليه أن يكون متفهماً لإحتياجات العميل

ومن المهم أيضاً توفر فيه مهاره تمكنه من إقامه علاقات إجابيه مع فريق العمل والإتصال بمصادر مختلفه

لأن هذا قد يساعده في خدمه العميل بشكل افضل

وأن يتمتع بمقدره على اختيار الوقت المناسب لإنهاء العلاقه المهنيه.

وإجراء البحوث وتحليلها والاستفادة من نتائجها

فاكل ماتم سرده أنفاً مهارات تجعل من الإخصائي يعمل بكفاءة لخدمة العميل

فا على سبيل المثال

إن لم يكن منصتاً جيداً لن يفهم مشكله العميل بتالي لن يستطيع مساعدته

وإن لم يستطع جمع المعلومات بدقة وتوثيقها فلن يكون قادراً على اتمام خدمته للعميل  
وإن لم يكون ذو مهاره في الاتصالات اللفظيه فقد يعيق عمله على خدمة العميل..وهكذا  
فاكل هذه المهارات مهمه تساعد الإخصائي على خدمة العميل في افضل صورة وأكمل وجه

وعلى الإخصائي الإجتماعي أن يتحلى بمبادئ ضروريه جداً

ومن أهم هذه المبادئ

مبدأ التقبل (القبول) فا على الإخصائي تقبل العميل أي كان جنسه، عرقه، لونه

فلا يسخر ولايتهكم في أحد ويتناول الأمور بأسلوب لا يوذي المشاعر

وإحداث التغيير في إطار محترم حافظ للكرامه وغير جارح

مبدأ السريه..على الإخصائي أن يكون حافظ للإسرار العميل فالثقه هي من اهم الروابط

التي تجمع الإخصائي بلعميل فهذا أمر حساس كون الأخصائي عند دراسته لمشكله العميل

يقف على كثير من الأسرار الخاصه به كما تعتبر المحافظه على الأسرار من القيم

ويجب على الإخصائيه أن لايفرط بها حتى لايفقد ثقة العميل والمهنه التي يلعب بها

إلا في بعض الحالات أن كان هنالك سر للعميل تحمل خطوره على المجتمع كامرض معدي أو ارتكاب جريمه

الشيء الأخر السريه الجماعيه ونعني بها إعلام الجماعه التي بلمؤسسه سر العميل لتعاون في مساعدته

المبدأ الثاني حق تقرير المصير وهي أن لايفرض الإخصائي على العميل حلاً دام في مقدوره الإسهام على العلاج

عدا في بعض الحالات

إن كان العميل غير ناضج أو في البيئه المحيطه به ،حالات المرض العقلي ،حالات الطفوله والحالات التي تخرج عن

القيم واخلاق المجتمع

مبدأ العلاقه المهنيه وهي العلاقه التي تربط بين الرئيس والمرووس التي تقف على عنصرين اساسين

وهي

١/ المشاعر المتبادل

## ٢/ الأفكار المتبادله خلال المساعده المهنيه

وهذه بطبع يسهم في خدمه العميل

ومن المهم أيضاً أن يلتزم العميل بمبدأ التقويم الذاتي

وأن يقيس نفسه ومدى نجاحه وأصلاح ما يخل في عمله ليظهر بصوره مشرفه لدى الآخرين

وهناك مبدأ الدراسه العلميه وهو مهم جداً يقف عليه الإخصائي بدراسه موضوعيه

توضح له ابعاد الموقف ليستفيد من هذه الدراسه على تشخيص الحاله وعلاج المشكله

كل هذه المهارات والمبادئ من الضروري جداً أن يتقيد بها الإخصائي الإجتماعي لخدمه

العميل الذي يعد فرداً من المجتمع

### مثال :-

يأتي عميل لإخصائي يعاني من تدني دخله بتالي لا يستطيع توفير معيشه كريمه لعائلته

هنا أولاً يقف الإخصائي على دراسه حاله العميل بلإنصات اليه حتى ينتهي من كلامه

جمع كل ما هو مهم وتوثيقه عن العميل كالأسم ،العمر،الوظيفه ،الحاله الصحيه

وأن يتفهم طلبات العميل وإحتياجه لتوفير عيشه

وقبل هذا كله لابد أن يكون متقبلاً للعميل ،حافظاً لأسراره وإشعاره بالإطمئنان والثقه على حل أزمته

ويبدأ الحل بعد دراسه موضوعيه من قبل الإخصائي أو جماعه التي بلمؤسسه

وإعطائه الحلول المناسبيه أو مساعده العميل على الوقوف بحل يحسن به وضعه