المحاضرة الثانية عشر بعنوان

السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال الاجتماعي ومهارة التسجيل

عناصر المحاضرة

- **مقطع فيديو عن السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال الاجتماعي.**
- **مقطع فيديو عن مميزات وعيوب أحد أساليب التسجيل .**
- **أسئلة المحاضرة**

أهداف المحاضرة

- **تحليل السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي بالشكل الخاطئ في إحدى المؤسسات الاجتماعية.**
- **تفسير السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي بالشكل الصحيح في إحدى المؤسسات الاجتماعية.**
- **تحديد أساليب التسجيل (المميزات والعيوب) .**

استنباط أسلوب التسجيل المستخدم في هذا الموقف

أعزائي الطلاب والطالبات

- **سـوف يتـم عرض مقطع فيديـو عن السلوك المهني لأخصائية اجتماعية بشكل غير صحيح في إحدى مؤسسات رعاية المسنات .**
- **تحليل الموقف التطبيقي السابق**
- **<u>السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية المرتبط بالأسس الفنية للمقابلة ومنها :-</u>**

1- عدم تهيئة المناخ النفسي المناسب للمقابلة : وهذا يتضح في عدم ظهور البشاشة التلقائية من جانب الأخصائية مما أدى إلى عدم شعور العميلة بالطمأنينة.

2- عدم استعداد الأخصائية الاجتماعية لمقابلة العميلة : وهذا ظهر في حديثها عندما قالت : (أعطي لك خمس دقائق فقط)، (لدى أعمال كثيرة يجب أن أنجزها اليوم)، وقد يرجع ذلك إلى عدم تحديد ميعاد سابق للمقابلة لأن تحديد الميعاد يمثل لون من الارتباط والالتزام النفسي والمهني للأخصائية ويساعدها على تنظيم عملها إدارياً ومهنياً، وأيضاً يهيئ العميلة نفسياً واجتماعياً لما سيدور داخل المقابلة .

3 - عدم اهتمام الأخصائية الاجتماعية بالإعداد المهني للمقابلة: وهذا يتضح في عدم اهتمامها بالدراسة الوافية لملف العميلة أو الاطلاع عليه، حتى تصبح الأخصائية على دراية بما سيدور خلال مقابلتها مع العميلة، وهذا أدى إلى شعور العميلة بعدم اهتمام الأخصائية بها وانشغالها عنها.

- **<u>السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية المرتبط بالأساليب الفنية للمقابلة :</u>**

1- استخدام الأخصائية الاجتماعية أسلوب التعليقات بشكل غير صحيح: مما جعل العميلة تشعر بعدم التجاوب والتعاطف معها، وعدم اهتمام الأخصائية بها، وبالتالي فقدت العميلة ثقتها في قدرة الأخصائية على مساعدتها في مواجهة مشكلاتها.

2- استخدمت الأخصائية الاجتماعية أسلوب الإنصات بشكل سلبي: حيث أن الأخصائية لما تتجاوب مع ما تقوله العميلة، وما تعبر عنه من أفكار ومشاعر، وهذا يتضح من حديث العميلة : (من الواضح أنك مشغولة جداً ، ولا تفهمي ما أقوله).

- **<u>السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية المرتبط بتطبيق المفاهيم والمبادئ المهنية :</u>**

1- عدم نجاح الأخصائية الاجتماعية في تطبيق مفهوم التقبل: حيث أنها لم تظهر الحب والتسامح بالإضافة إلى تهوينها من الموقف الإشكالي للعميلة، وهذا يتضح في حديث الأخصائية (حسناً أين المشكلة إذن، أنا لا أرى أي سبب لمضايقتك) مما أدى إلى إعاقة تطبيق مفهوم التقبل.

2- عدم تطبيق الأخصائية الاجتماعية مفهوم التعبير عن المشاعر: حيث أنها لم تشجع العميلة للتعبير عن أحاسيسها ، كما أنها لم تستخدم الإنصات الواعي الذى يتسم بالحيوية لما تشعر به العميلة.

3- عدم تطبيق الأخصائية الاجتماعية مفهوم التفاعل الوجداني: حيث أنها لم تحس بمشاعر العميلة سواء كان غضباً أو خوفاً أو حزناً ، كما أنها لم تفسر هذه المشاعر تفسيراً يربطها بموقف العميلة ، بالإضافة إلى عدم إظهارها للتجاوب والاستجابة لمشاعر العميلة.

4- بما أن الأخصائية الاجتماعية لم تستطيع تطبيق تلك المفاهيم المهنية فقد أدى ذلك إلى فشل تكوين العلاقة المهنية، بالإضافة إلى إحباط مشاعر العميلة جعلها تشعر بأنها غير مقبولة ، وأعاق حريتها في التعبير عن مشاعرها، كل ذلك أدى إلى تعثر العلاقة المهنية بينهما.

<u>الخلاصة:</u>

- **في النهاية يتضح لنا عدم نجاح المقابلة وهذا يرجع إلى عدم التناغم العقلي والمعرفي للأخصائية الاجتماعية مع مشاعر العميلة ، بالإضافة إلى عدم مراعاتها للأسس الفنية والقواعد التنظيمية للمقابلة ، كما أنها لم تشارك العميلة في التخطيط للعمليات التالية، وهذا يتضح في حديثها : (سأتصرف ، فقط اعطيني العنوان وأرقام هواتفهم حتى أتصل بهم) ولم تأخذ رأى العميلة في ذلك مما أدى إلى فشل المقابلة وعدم تحقيق المساعدة المطلوبة للعميلة.**

- **<u>والآن نصل إلى عرض مقطع فيديو آخر عن السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي بشكله الصحيح ومهارة التسجيل</u>**

- **تحليل السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية بالشكل الصحيح**

- **السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية المرتبط بالأسس الفنية للمقابلة ومنها :-**

1- التزام الأخصائية الاجتماعية بالأسس الفنية للمقابلة: والتي تتمثل في تهيئة المناخ النفسي الصحيح، حيث أظهرت البشاشة التلقائية والترحيب بالعميلة وسؤالها عن حالها وصحتها مما أعطى للعميلة انطباعاً أولياً بالطمأنينة والأمن .

2- استعداد الأخصائية الاجتماعية لمقابلة العميلة: من خلال إطلاعها على ملف العميلة قبل المقابلة، وهذا يتضح من معرفة الأخصائية لإسم العميلة وعندما سألتها العميلة:(كيف عرفت إسمي ، فأجابت الأخصائية بكل صدق وصراحة بأنني قرأت ملفك وأنا هنا لمساعدتك)، مما أدى ذلك إلى زيادة ثقة العميلة في قدرة الأخصائية على مساعدتها.

- **السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية المرتبط ببعض المهارات المهنية:-**

1- استخدمت الأخصائية الاجتماعية مهارة الملاحظة: حيث أنها لاحظت حزن العميلة وعدم تحدثها مع أصدقائها في الدار وعدم توجهها إلى المطعم مما أدى الى مبادرة الأخصائية لطلب مقابلة العميلة.

2- استخدمت الأخصائية الاجتماعية مهارة التسجيل: وأكدت للعميلة أنها لا تهتم بالتسجيل إلا لبعض البيانات البسيطة ، وسوف تستمع لها بكل اهتمام.

(وسوف نتحدث عن أساليب التسجيل لاحقاً وفقاً لهذا الموقف)

- **السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية المرتبط بالأساليب المهنية للمقابلة :**

1- استخدمت الأخصائية الاجتماعية أسلوب الإنصات الواعي: الذى يعد لوناً من الحوار والتجاوب المتبادل مع العميلة ، وهذا يتضح في استجابات الأخصائية في مظاهر التجاوب والتشجيع، سواء بالتعبير أو بالإيماء أو بالتعليق القصير مما أدى إلى مساعدة العميلة على التعبير الحر عن مشاعرها واحترام حقها في التعبير عن نفسها .

2- استخدمت الأخصائية الاجتماعية أسلوب الأسئلة: والذى يعتبر وسيلة هامة للحصول على بعض المعلومات ، كما شعرت العميلة باهتمام الأخصائية بها وبمشكلاتها ورغبتها في تقديم المساعدة لها ، بالإضافة إلى أن أسئلة الأخصائية تتسم بالبساطة والوضوح وارتباطها بمشكلة العميلة ، ومن أمثلة هذه الأسئلة وفقاً لهذا الموقف (ما الذى يشغل بالك؟) (ما الذى يعكر صفو حياتك؟).

3- استخدمت الأخصائية الاجتماعية أسلوب التعليقات: كعامل تشجيع واستثارة لانطلاق العميلة في التعبير عن مشاعرها خلال المقابلة ، كما أنها تأكيداً للتجاوب الوجداني والعقلي من جانب الأخصائية لمشاعر العميلة.

- **السلوك المهني للأخصائية الاجتماعية المرتبط بتطبيق بعض المفاهيم والمبادئ المهنية:**

1- طبقت الأخصائية الاجتماعية مفهوم التقبل: من خلال إظهار الاحترام والتسامح وتقدير مشاعر العميلة وتجنب نقدها وتأكيد الأخصائية بأنها تعمل لصالح العميلة، بالإضافة إلى تأكيدها على رغبتها الصادقة في مساعدة العميلة مما أدى الى تخليص العميلة من بعض المشاعر السلبية كالقلق والتوتر .

2- طبقت الأخصائية الاجتماعية مفهوم التعبير عن المشاعر: من خلال اختيارها للتوقيت المناسب لاستثارة العميلة في التعبير عن مشاعرها، وإبداء التعليقات الهادفة للعميلة، والإنصات الواعي في يقظة وحرارة، والاعتماد على الأسئلة الحيادية، والحرص على إطلاق عبارات الثناء على العميلة.

3- طبقت الأخصائية الاجتماعية مفهوم التفاعل الوجداني: الذى يتمثل في إحساسها بمشاعر العميلة وتفسيرها واستجابتها لها، ويتضح ذلك من خلال بعض العبارات التي تدل على استجابة الأخصائية لمشاعر العميلة، مثل (يوجد من يضايقك في الدار؟) (أرتاح لدعائك)، (صارحيني بكل ما تشعرين به)، (أريد التخفيف عنك) ، (الاستئناس بحديثك).

4- طبقت الأخصائية الاجتماعية مفهوم السرية: من خلال تهيئة مكان المقابلة مما يؤكد على السرية ومراعاة عدم تسرب معلومات إلى الآخرين، ويتضح ذلك في عدم وجود أحد في الغرفة غيرهما، كما أكدت الأخصائية في حديثها مع العميلة على السرية حيث أشارت إلى أن (الأمر سيبقى بيننا ولا أحد يعرف).

5- نجحت الأخصائية الاجتماعية في تكوين العلاقة المهنية: حيث جعلت العميلة تشعر بأنها مقبولة بما فيها من حسنات وعيوب، وأتاحت لها الفرصة للتعبير عن مشاعرها الحبيسة واستجابت الأخصائية لمشاعرها والتعاطف معها ، بالإضافة إلى ظهور مشاعر التقدير والثقة والاحترام، كل ذلك أدى إلى تكوين العلاقة المهنية الناجحة.

<u>ننتقل الآن إلى تحليل أساليب التسجيل حتى نصل إلى استنباط الأسلوب المناسب لهذا الموقف التطبيقى فى المجال الاجتماعي</u>

<u>أساليب التسجيل</u>

- **التسجيل : هو عملية فنية لتدوين العمليات المهنية المختلفة لكل حالة في صياغات كتابية أو صوتية أو بيانية مناسبة تحفظها من الاندثار أو تعرض حقائقها للنسيان ، فالتسجيل هو عملية انتقاء وتركيز للعمليات المتناثرة في صياغة مهنية صالحة للاستثمار.**
- **سنحاول فيما يلي أن نعرض لأهم أساليب التسجيل التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي وهم الأسلوب القصصي والموضوعي والأسلوب التلخيصي وهي كما يلي:**

1- <u>الأسلوب القصصي:</u>

- **يعتبر من أدق أساليب التسجيل وتعتمد عليه معظم المؤسسات الاجتماعية، والأسلوب القصصي يتم بتسجيل المعلومات والحوادث في سياقها الزمني من حيث ورودها في المقابلات المتتابعة مع العميل ، ويتبع الأسلوب القصصي في تسجيل المقابلات ووصف ألـــوان المشاعـــر والاتجاهـــات والسلوك.**
- **ويساعد على نجاح هذا الأسلوب دقة الملاحظة والانتباه والوعي التام للحقائق الهامة وربطها بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ولذلك يتضمن وصف العميل من حيث المظهر وسلوكه اللفظي وغير**

- **اللفظي أثناء المقابلة تمهيداً لنقل القارئ إلى الجو النفسي والتفاعل الحادث بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.**
- **ويستخدم هذا الأسلوب بنجاح في وصف تفاعل العميل ببيئته الاجتماعية، مثل تفاعله مع أسرته ورفاقه في المؤسسة وخارجها ، ومؤسسات المجتمع الأخرى كالمؤسسات الاجتماعية والدينية ويعتبر الأسلوب القصصي وسيلة أساسية في تسجيل المقابلة الأولى لاشتمالها على كافة الجوانب الشخصية للعميل من صفات، ملبس، مظهر عام، أو المستوى الثقافي.**

<u>مزايا التسجيل القصصي:</u>

- **الوصف الدقيق لجوانب المشكلة وشخصية العميل، وانفعالاته وكافة العمليات الانفعالية التي صاحبت الحوار بين كلاً من الأخصائي الاجتماعي والعميل.**
- **يدون العبارات الصادرة من العميل شفهياً دون تحريف أو تغير.**
- **وصف التفاعلات خلال المقابلات التمهيدية وتبادل الإنصات والصمت بين كلاً من الأخصائي الاجتماعي والعميل.**
- **يساعد الأخصائي الاجتماعي على النقد الذاتي واستكمال جوانب النقص في المقابلات التالية مع العميل.**
- **يعد التسجيل أفضل الأساليب للتدريب الميداني والإشراف المهني.**
- **يساعد الأخصائي الاجتماعي على تتبع التغيرات التي طرأت على شخصية العميل منذ اتصاله به.**

<u>عيوب التسجيل القصصي:</u>

- **يتطلب هذا الأسلوب الكثير من الوقت والجهد.**
- **يحتاج إلى مهارة من الأخصائي الاجتماعي حتى يتمكن من التركيز على المعلومات المفيدة للحالة واستبعاد المعلومـات غير المفيدة.**
- **يصعب استخدامه في البحوث العلمية والإحصاءات العامة.**

<u>2- التسجيل الموضوعي:</u>

- **هو عبارة عن تدوين المعلومات والبيانات والحقائق عن الموقف الإشكالي في شكل موضوعات وعناوين مرتبه ترتيبا منطقيا تشمل التاريخ الاجتماعي للأسرة الحالة الصحية، الميزانية، العلاقات داخل الأسرة والتاريخ التطوري.. الخ.**

<u>ويتم تسجيل الموضوعات من خلال ثلاثة أشكال:</u>

١. **الاستمارات والبطاقات المطبوعة: ويتم استيفاء البيانات التي تحتويها.**
٢. **مقاييس متدرجة: ويكتفي بالتأشير بعلامة (✓) أو (×) أمام النقطة التي ينطبق عليها الوحدة المسجلة.**
٣. **جداول بيانية أو إحصائية: ترفق بملف الحالة.**

<u>مزايا التسجيل الموضوعي:</u>

- **سرعة وسهولـة الحصـول على المعلـومات.**
- **توفير وقت وجهد للأخصائي الاجتماعي والمؤسسة.**

- تساعد رؤوس الموضوعات على سرعة التعرف على المعلومات المطلوبة.
- يقدم ترتيباً منطقياً للمعلومات والبيانات المعروضة .

عيوب التسجيل الموضوعي:

- لا يوضح مهارة الأخصائي الاجتماعي في النقد واستنباط الأفكار.
- صعوبة التعرف على التفاعلات وطرق التعبير اللفظي وغير اللفظي بين الأخصائي الاجتماعي والعميل .
- يصور الحالة بصورة جامدة لتركيزه أكثر على المعلومات دون المواقف.
- لا يفيد في مجال تدريب الطالبات والأخصائيين الاجتماعين الجدد.

3- الأسلوب التلخيصي:

- هو أسلوب يهدف إلى الإيجاز وعرض المادة العلمية بطريقة أكثر تركيزاً دون تفاصيل مطولة أو عرض محتويات، ويستخدم في حالات عديدة مثل التقرير الدوري عن الحالة، أو ملخص عن الزيارة أو المقابلة أو كتابة تقرير عن زيارة ميدانية إلى مؤسسة، أو ملخص تحويل الحالة إلى مؤسسات أخرى.
- كما يمكن الاستفادة منه في تقديم ملخص عن الحالة في نهاية الدراسة الاجتماعية، وقد يستخدم هذا الأسلوب في حالات مثل النجاح في حل مشكلة العميل، أو إنهاء الحالة بسبب عدم تعاون العميل، أو استبعاده بسبب عدم تطابق شروط المؤسسة على العميل .

مزايا التسجيل التلخيصي:

- الاقتصاد في الوقت والجهد والمال.
- وسيلة سريعة لإجراء البحوث العلمية والمهنية.
- يساعد على السرعة في عمل الإحصاءات العامة

عيوب التسجيل التلخيصي:

- الاختصار في وصف المشكلة.
- لا يوضح التفاعلات التي تحدث بين الأخصائي الاجتماعي والعميل خلال المقابلات.
- لا يفيد في التدريب الميداني والإشراف المهني.
- لا يساعد على تتبع التغييرات التي طرأت على شخصية العميل.

الخلاصة

- في النهاية فإن أكثر الأساليب المناسبة بصفة خاصة في تسجيل المقابلات التي تشمل على ضرورة توضيح التفاعلات النفسية والوجدانية، وكما يستخدم في حالات النزاع الأسرى والحالات السلوكية والنفسية هو الأسلوب القصصي.
- **استنبط/ استنبطي أسلوب التسجيل المناسب للموقف التطبيقي السابق مع توضيح مميزاته وعيوبه؟**

الإجابة

الأسلوب المناسب لتسجيل الموقف السابق هو الأسلوب القصصي، وذلك للأسباب التالية:-

- **يعتبر من أدق أساليب التسجيل وتعتمد عليه معظم المؤسسات الاجتماعية، والأسلوب القصصي يتم بتسجيل المعلومات والحوادث في سياقها الزمني من حيث ورودها في المقابلات المتتابعة مع العميل ، ويتبع الأسلوب القصصي في تسجيل المقابلات ووصف ألـــوان المشاعـــر والاتجاهات والسلوك.**

- **دقة الملاحظة والانتباه والوعي التام للحقائق الهامة من جانب الأخصائية الاجتماعية وربطها بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ووصف العميلة من حيث المظهر وسلوكها اللفظي وغير اللفظي أثناء المقابلة، كل ذلك يساعد القارئ على نقله إلى الجو النفسي والتفاعل الحادث بين الأخصائية والعميلة.**

- **وصف تفاعل العميلة ببيئتها الاجتماعية مثل تفاعلها مع أسرتها وخارجها، ومؤسسات المجتمع الأخرى كالمؤسسات الاجتماعية والدينية.**

- **يعتبر الأسلوب القصصي وسيلة أساسية في تسجيل المقابلة الأولى لاشتمالها على كافة الجوانب الشخصية للعميلة من صفات، ملبس، مظهر عام، أو المستوى الثقافي.**

<u>ومن مميزات التسجيل القصصي:</u>

- **الوصف الدقيق لجوانب المشكلة وشخصية العميل، وانفعالاته وكافة العمليات الانفعالية التي صاحبت الحوار بين كلاً من الأخصائي الاجتماعي والعميل.**
- **يدون العبارات الصادرة من العميل شفهياً دون تحريف أو تغير.**
- **وصف التفاعلات خلال المقابلات التمهيدية وتبادل الإنصات والصمت بين كلاً من الأخصائي الاجتماعي والعميل.**
- **يساعد الأخصائي الاجتماعي على النقد الذاتي واستكمال جوانب النقص في المقابلات التالية مع العميل.**
- **يعد التسجيل أفضل الأساليب للتدريب الميداني والإشراف المهني.**
- **يساعد الأخصائي الاجتماعي على تتبع التغيرات التي طرأت على شخصية العميل منذ اتصاله به.**

<u>ومن عيوب التسجيل القصصي:</u>

- **يتطلب هذا الأسلوب الكثير من الوقت والجهد.**
- **يحتاج إلى مهارة من الأخصائي الاجتماعي حتى يتمكن من التركيز على المعلومات المفيدة للحالة واستبعاد المعلومـــات غير المفيدة.**
- **يصعب استخدامه في البحوث العلمية والإحصاءات العامة.**