

## (١) تعريف الدراسة الاجتماعية

ماذا تعنى الدراسة الاجتماعية ؟

هي دراسة اجتماعية ونفسية للمشكلة أو دراسة الضغوط الداخلية للعميل في تفاعلها مع الضغوط الخارجية .

هل الدراسة الاجتماعية تحقق غاية؟

وهي وسيلة تُحقق غاية محددة وهي كبدائية لتشخيص للمشكلة، ووضع خطة للعلاج، وهذا يعني دراسة للحقائق المختارة بدقة من بين حقائق متعددة في حياة العميل .

مفهوم الدراسة الاجتماعية:

- الدراسة عملية مشتركة تهدف إلى وضع كل من العميل والأخصائي على علاقة إيجابية بحقائق الموقف الإشكالي بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة العلاج .

## (٢) خصائص عملية الدراسة

أولاً : أنها عملية مشتركة.

ثانياً : لها مناطق محددة بطبيعة المشكلة وإمكانيات المؤسسة.

ثالثاً : لها جوانب علاجية.

رابعاً : لها مصادر متنوعة.

خامساً : لها أساليبها الخاصة.

أولاً: إنها عملية مشتركة

- الدراسة في خدمة الفرد تشمل عملية تقوم على التفاعل والمشاركة حيث يقوم كل من الأخصائي والعميل معا بدراسة جوانب الموقف وأبعاده المختلفة .

- الدراسة عملية مُشتركة بين الأخصائي والعميل وموقف الأخصائي منها عمل مشترك للبحث عن حقائق المشكلة، كمن يقول لعميله "هلم نبحث سوياً عن حقائق المشكلة" .

مثال

- بعد مقابلات متعددة مع الأخصائي الاجتماعي ونجاح الخطة العلاجية حضر العميل (س) وخلال المقابلة تساءل الأخصائي عن صحته فأجاب العميل : بأن العلاج قد توقف لشفائه التام والله الحمد ... فتساءل الأخصائي بقوله لماذا لم تعود للعمل مادام قد شُفيت؟

- ماهي المبررات التي قد طرأت إلى ذهن العميل في هذه الحالة ؟

-

- اذكر أو اذكر بعض منها ؟

• حل المثال

- قد تتمثل مبررات أو أسباب عدم عودة العميل إلى العمل في :-

• تخوفه من عودة المرض إليه أثناء عمله.

• رغبته في الاستفادة من أجازته المرضية إلى أقصاها.

• تهربه من سداد دين عليه في العمل.

- وفي هذه الحالة تتم عملية الدراسة في إطار مشترك بين الأخصائي والعميل لتحديد الحقائق الأكثر ارتباطاً بموقف العميل.

ثانياً: لها مناطق محددة بطبيعة المشكلة وإمكانيات المؤسسة

- إن جوانب حياة الإنسان تشمل الحاضر والماضي وظروفه المحيطة به وهي تُمثل وحدات مترابطة ومتنوعة لا نهاية لها .
- لا يمكن دراسة كافة سمات العميل الشخصية وخبراته الماضية وكافة ظروفه المحيطة.
- الدراسة في خدمة الفرد ليست دراسة لكافة الجوانب ولكنها تقتصر على:
  - منطقة محددة مرتبطة بطبيعة المشكلة التي تواجه العميل.
  - فلسفة المؤسسة وإمكانياتها .
- أ- منطقة محددة مرتبطة بطبيعة المشكلة أو الموقف الذي يواجه العميل
- إن طبيعة المشكلة تحدد الجوانب التي تُهمنا في كل من سمات العميل الشخصية والظروف المحيطة به المرتبطة بطبيعتها .
- الأمثلة :
  - المشكلة الاقتصادية/ ما هي الحقائق الواجب معرفتها في المشكلة الاقتصادية ؟
  - تتمثل الحقائق المرتبطة بالمشكلة الاقتصادية في تكوين الأسرة ، مصادر الدخل ، موارد وجهود الأسرة في حل المشكلة.
  - ما هي الحقائق الواجب معرفتها في المشكلة الأسرية ؟
  - تتمثل الحقائق المرتبطة بالمشكلة الأسرية في العلاقات بين أفراد الأسرة ، القيادة في المنزل ، عدد الأولاد.
  - ما هي الحقائق الواجب معرفتها في المشكلة المدرسية ؟
  - تتمثل الحقائق المرتبطة بالمشكلة المدرسية في الجو المدرسي ، آراء المدرسين ، معامل الذكاء، البطاقة المدرسية.
  - ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة التبول اللاإرادي ؟
- وتتمثل الحقائق الواجب معرفتها في :
  - التعرف على حالة الطفل الصحية ( الجهاز البولي ) .
  - مدى اضطرابه النفسي والسلوكي.
- البحث عن السمات الشخصية للطفل مثل القلق والعناد والخوف والشعور بالنقص ومتابعة هذه السمات منذ الميلاد حتى تاريخ ظهور المشكلة.
- التعرف على مواقف الإحباط المختلفة التي تُعرض لها الطفل في حياته المبكرة من الحرمان أو من العطف أو من الحنان أو أسلوب التنشئة الخاطئة كالتدليل الزائد أو القسوة أو الإهمال أو النكوص .
- ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة الحدث المنحرف ؟
  - وتتمثل الحقائق المرتبطة بمشكلة الحدث المنحرف بطبيعية الأسرة ، والأصدقاء.
  - ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة الطفل غير الشرعي ؟
  - تتمثل الحقائق المرتبطة بمشكلة الطفل غير الشرعي في مدى صحة الأسرة البديلة ، وعدد أفرادها ، ومدى استقرارها الاجتماعي والاقتصادي.
  - ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة الطفل المعوق الذي يحتاج شهادة للتأهيل؟
  - وتتمثل الحقائق المرتبطة بمشكلة الطفل المعوق بتحديد طبيعة الإعاقة ، ونوع العمل الذي يناسبه، وخبرته العملية.
  - أما في حالة الجناح والاضطراب النفسي، يركز الاهتمام بالتاريخ التطوري للتعرف على مواقف الإحباط المختلفة التي واجهها الفرد في سنوات حياته الأولى والمرتبطة بسلوكه الحالي .
  - إذن في كل مشكلة يحتاج الأخصائي إلى معرفة :
- ⑤ سمات العميل الشخصية. ⑥ الظروف المحيطة والمرتبطة بالمشكلة .

وهذا يتطلب منه معرفة التاريخ التطوري للحالة :

• التاريخ التطوري ويشمل :

- ١- الجو النفسي العام الذي يواجهه الطفل عند ولادته. (ولادة طبيعية، قيصرية، هل كان الطفل مرغوب فيه أو غير مرغوب ، مدى انعكاس ذلك على سلوك الوالدين اتجاه الطفل).
- ٢- مواقف الاحباط المختلفة عند المرحلة الفمية (وقت الرضاعة أو غياب الأم أو مرضها، القئ المستمر والمتكرر وهو نوع من الاحتجاج النفسي على الإهمال) .
- ٣- عملية الفطام كحدث نفسي في نمو الطفل.
- ٤- مدى نمو الطفل نمواً طبيعياً وخاصة عند التسنين أو المشي أو ضبط عمليتي التبول والتبرز.
- ٥- الأحداث والخبرات الأليمة التي تابعت سواء كانت فراقاً أو خوفاً أو مرضاً أو وفاة لأحد المقربين إليه .
- ٦- ما أحاط بالمرحلتين النرجسية والأويبية من مواقف وأحداث لها أثرها النفسي على نمو الطفل واجتيازه هاتين المرحلتين بسلام .

- مثال على التاريخ التطوري :

- الطفل العدوانى : إن سلوك الطفل العدوانى قد يكون سلوكاً تحويلياً لعداء سابق نحو أبيه أو أمه فيحوّله إلى كل من يمثل له دور الأب أو دور السلطة أو كل من تقوم بدور الأم في المستقبل أو قد يكون تعويضاً عن الإحساس بالنقص أو الحرمان من العطف كان كامناً في اللاشعور وخاصة تكوين الذات في العامين الأولين من حياة الطفل .

مثال

- الحدث الذي يسرق قد يكون سلوكه تعبيراً لا شعورياً عن الحرمان من العطف أو الحاجة لجذب الانتباه أو الحاجة للانتقام أو تعويضاً عن الإحساس بالنقص أو الحاجة إلى الانتماء .

ب- فلسفة المؤسسة تحدد مناطق الدراسة

- إن طبيعة المؤسسة وإمكانياتها تُحدد بدورها طبيعة الحقائق الدراسية التي تُتفق مع أهدافها وبرامجها .
- الحقائق التي يُركز عليها مكتب الخدمة الاجتماعية للأحداث تختلف نسبياً عن الحقائق الواجب التعرف عليها في مؤسسة الإيداع، حيث أن هدف الأولى هو التعرف على العوامل التي أدت إلى انحراف الحدث حتى يمكن التوصية بأفضل أسلوب علاجي للحدث .
- بينما تُركز الأخرى على الحقائق الخاصة بقدرات الحدث ومستواه التعليمي والمهني والعقلي حتى يتم وضعه في أفضل قسم مناسب له .

• أهمية التمييز بين الحقائق الذاتية والموضوعية

- لكل مشكلة جوانب ذاتية وأخرى موضوعية في خدمة الفرد.
- الجوانب الذاتية: هي الحقائق كما يتصورها العميل لتعبر عن وجهة نظره الخاصة.
- الجوانب الموضوعية: هي الحقائق الواقعية عن سمات العميل الشخصية وظروفه المحيطة.
- مثال :
- شدة الأب وقسوته في تربية أبنائه لحرصه الشديد على مستقبلهم هي حقيقة موضوعية عند الأب.
- أما الابن فيراها تعبيراً عن كراهية الأب له وهي حقيقة ذاتية يراها الابن .

ثالثاً: الدراسة لها جوانب علاجية

- تتحقق من خلال الدراسة جوانب علاجية هامة وتتمثل في :
- تُمهّد عملية الدراسة وخاصة في مراحلها الاستطلاعية الأولى لنمو العلاقة المهنية ، كما تُزيد هذه العلاقة مع زيادة تفاعلها حول حقائق المشكلة .

- يتحقق للعميل خلال سرده لجوانب مشكلته عملية استبصار هامة وإدراك أفضل لطبيعة موقفه، حيث يتضح للأخصائي من خلال ذلك حقائق كانت مجهولة أو راکدة في أعماق العميل لم ينتبه إليها من قبل أو كان يقاوم استدعائها تلقائياً لسبب من الأسباب .

- مثال: تشكو الزوجة من عصبية زوجها ، وعدوانه المتكرر عليها لدرجة أنها تفكر في طلب الطلاق؟
- حل المثال
- يتساءل الأخصائي هل لديك فكرة عن سبب التغير المفاجئ وظهور العصبية لزوجك؟
- تصمت العميلة ويظهر عليها التردد، ويشجعها الأخصائي من خلال الاستثارة والمناقشة على التواصل، فتذكر العميلة بأن سلوك زوجها بدأ يتغير مع قدوم الطفل الأخير لهم ، ومع استكمال الحديث، كشفت العميلة بأن طفلها الجديد شاذ التكوين (معوق) ، ومن خلال الدراسة أوضح لها الأخصائي بأنه توجد علاقة بين هذا الطفل الشاذ وبين ما طرأ على زوجها.
- فإن الزوج لديه مشاعر سلبية وخوف من المصير المجهول الذي ينتظر هذا الطفل، ويتضح من هذا المثال أن الدراسة لها هدف علاجي تمثل في فهم العميلة لأسباب تغير وعصبية زوجها، مما أدى ذلك إلى تخفيف مشاعرها السلبية نحو الزوج .

رابعاً: مصادر الدراسة

- يختلف علماء خدمة الفرد في تحديد أهم مصادر الدراسة ورغم اتفاقهما على أن العميل هو المصدر الأول لدراسة المشكلة، إلا أن طبيعة العمل الميداني تفرض الرجوع إلى مصادر أخرى وخاصة في الحالات الاقتصادية والانحرافية .
- ما المقصود بمصادر الدراسة ؟
- يقصد بمصادر الدراسة : هي المنابع التي نحصل منها على حقائق المشكلة سواء كانت أفراد أم هيئات وما إليها .

ويمكن حصر مصادر الدراسة في النواحي التالية :

- العميل ذاته.
  - الأسرة والأقارب.
  - مصادر البيئية كالمدرسة أو المستشفى أو الرفاق أو العمل.
  - الخبراء في المجالات الخاصة كرجال القانون والشرع ورجال الدين.
  - الوثائق والمستندات والسجلات المختلفة كالبطاقة المدرسية، وشهادة الوفاة.
- نتائج الاختبارات والفحوص الطبية والعقلية والنفسية كاختبارات الذكاء والقدرات والميول المهنية والشهادات الطبية المرتبطة بحالات العجز وطبيعة العاهة وما إليها
- خامساً: أساليب الدراسة

- تنحصر الوسائل التي يحصل بها الأخصائي الاجتماعي على حقائق المشكلة من المصادر المختلفة في ثلاث أساليب رئيسة هي :

(١) المقابلة بأنواعها المختلفة .

(٢) الزيارة المنزلية أو المؤسسية .

(٣) المكاتبات أو الاتصالات التلفونية .

- ويتوقف استخدام الأخصائي لوسيلة دون الأخرى على طبيعة الحقائق ذاتها ومصادر ها.

(١) المقابلة

تعريف المقابلة :

- المقابلة في خدمة الفرد هي لقاء مهني هادف بين الأخصائي والعميل أو أي فرد أو أفراد مرتبطين بالمشكلة في إطار أسس وقواعد منظمة تحقيقاً لعملية المساعدة .

- المقابلة في خدمة الفرد نمط فريد من المقابلات من حيث هي لقاء مهني تحكمه أسس مُقننه تتم بين فرد يُعانى موقفاً مؤلماً وآخر عليه تحويل هذا الألم إلى أمل واستقرار .

#### الخصائص الرئيسة للمقابلة

- ما هي الخصائص الرئيسة للمقابلة؟
- أ- تُحقق المقابلة أهدافاً هامة في عملية المساعدة (أهداف رئيسة – أهداف فرعية) .
- ب- تُعتمد المقابلة على المهارة والاستعداد والعلم .
- ج- ليس للمقابلة قوالب جامدة عامة فكل فرد أو عميل أسلوبه الخاص.
- د- للمقابلة أساليب مهنية خاصة .
- هـ- للمقابلة قواعد إجرائية عامة .
- و- المقابلة كأي ارتباط لها بداية ووسط ونهاية .
- ز- للمقابلة أنواع متعددة من حيث العدد وشخصية المقابل والتوقيت .

أ- تحقق المقابلة أهدافاً هامة في عملية المساعدة

- تحقق المقابلة أهدافاً رئيسة وأخرى فرعية .

أولاً: الأهداف الرئيسة :

١. تعديل شخصية العميل، فالمقابلة هي المناخ التي تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل .
٢. هي الوسيلة الرئيسة لنمو العلاقة المهنية التي لا تنمو إلا بتطبيق مفاهيم ومبادئ خدمة الفرد من خلالها .
٣. هي أسلوب هام للتعرف على سمات العميل الشخصية والتعرف على الدور الذي لعبته شخصية العميل في المشكلة.
٤. وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالعميل سواء كانوا من الأقارب أو المرتبطين به في العمل أو المدرسة .
٥. تُفيد في استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية، كمقابلة الطبيب أو المدرس .

ثانياً: الأهداف الفرعية:

١. وسيلة سريعة للبت في مشكلات العملاء في اللقاءات الاستهلاكية الأولى اقتصاداً للوقت والجهد .
٢. تُزيل أو تُخفف عوامل القلق أو اليأس التي تُنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم .

ب- تعتمد المقابلة على المهارة والاستعداد والعلم

- المقابلة المهنية بصفة عامة هي “فن” يتطلب مهارات خاصة لممارستها منذ أن أصبحت تُمثل جانباً له أهميته لمزاولة كثير من المهن في عصرنا الحالي.
- ولفظ “فن” كمعناه في المفهوم الغربي هو المهارة في الأداء، هذه المهارة التي لا بد وأن تقوم على العلم والاستعداد والمهارة .

فإذا كان هناك قواعد وأساليب للمقابلات الإنسانية بصفة عامة، فإن هناك قواعد وأساليب خاصة للمقابلات في خدمة الفرد تُضع في اعتبارها الحقائق التالية:-

١. العميل هو الشخص “المقابل” يعيش غالباً موقفاً مؤلماً أو قلقاً .
٢. يُضفي عليه هذا القلق حساسية خاصة لاستجابات الآخرين .
٣. وهو كإنسان يُقاوم السلطة حتى ولو كانت سلطة العطاء .
٤. لذا فهو يمارس ألوان مختلفة من السلوك الدفاعي ومن المشاعر السلبية.

٥. رغم ذلك فعلى الأخصائي أن يُوجه كل هذه المشاعر ليحول هذا الألم إلى أمل وهذا اليأس إلى قوة .
٦. ج- المقابلة ليست قالباً ثابتاً فلكل أخصائي أسلوبه الخاص
٧. ١- رغم أن للمقابلة قواعد عامة وأساليب متميزة تُوجهنا في كافة الظروف، إلا أنها ليست إطاراً أو شكل ثابت في كل زمان ومكان .
٨. ٢- الأخصائي إنسان فريد في سماته وخبرته وأسلوبه الذي اعتاد عليه، ومن ثم فهو يُضفي على المقابلة طابعه الخاص المميز في حدود القواعد العامة للمقابلة .
٩. ٣- كما أن العميل نمط مميز له أسلوبه الخاص ويُضفي على المقابلة ملامح سماته الخاصة .
١٠. ٤- كل مقابلة تعتبر مقابلة فريدة من نوعها وخبرة جديدة لم يحدث مثيلاً لها ولن تتكرر بنفس الوتيرة في المستقبل حتى بين الأخصائي ونفس العميل .
١١. د- للمقابلة أسس وأساليب مهنية خاصة
١٢. تعتمد المقابلة على أسس فنية وأساليب خاصة أهمها :
١٣. ١- تهيئة مناخ نفسي مناسب.
١٤. ٢- الملاحظة وليس المراقبة.
١٥. ٣- الاستماع (الإنصات) وليس الجمود.
١٦. ٤- الاستفهام وليس الاستجواب .
١٧. ٥- التعليقات وليس الثثرة .
١٨. وسوف نناقش بصورة موجزة بعض من تلك الأساليب لأهميتها:

#### ١- تهيئة المناخ النفسي المناسب

يَقصد به الجو السَّمح المريح الذي يشعر العميل خلاله بحرية الحركة والانطلاق دون أدنى إحساس بالتهيب أو الرهبة أو الضيق .  
لذا يَتعين على الأخصائي ممارسة ألوان من الاتجاهات ذات صبغة وجدانية تُساعد العميل على التحرر والشعور بالطمأنينة ومن ذلك :

- Ⓜ اتجاه أولى يَسْتَهْل به المقابلة (الاتجاه الاستهلاكي) .
- Ⓜ الاتجاه النفسي العام ( مثل القلق ، الخوف ، الشعور بالنقص والعجز) .
- Ⓜ اتجاه أولى يَسْتَهْل به المقابلة (الاتجاه الاستهلاكي) .
- ويقصد به البشاشة التلقائية المشبعة بالحرارة والبساطة والصدق التي تُعطى للعميل انطباعاً أولياً بالطمأنينة والأمان، حيث يتوقف على هذا الانطباع الأولى استجابات العميل لكافة الخطوات في المقابلة وما بعدها .
- Ⓜ الاتجاه النفسي العام ( مثل القلق ، الخوف ، الشعور بالنقص والعجز) .
- ويقصد به ما يمارسه الأخصائي بعد اللحظات الأولى من المقابلة من عمليات نفسية واتجاهات سلوكية لتُحطيم الحيل الدفاعية وأساليب المقاومة المختلفة ومواجهة المشاعر السلبية كالخوف والقلق والغضب.
- ٢- الملاحظة وليست المراقبة
- تعتبر الملاحظة من أدق الأسس الفنية للمقابلة التي تُفيدنا في التعرف على كلمات العميل المسموعة وغير المسموعة، وما تُحمله وراءها من كلمات ومعاني وما تُخفي خلف هذه المعاني من دلالات، بل وما وراء السلوك من أحاسيس .
- والملاحظة أسلوب علمي نتعرف من خلاله على حقائق معينة لها أساسها العلمي فهي إما :

Ⓜ تُضع فروضاً تحتاج إلى الإثبات.

Ⓜ أو تؤكد فروضاً سبق افتراضها .

الملاحظة تعتمد على :

- ١- الحواس ( كالسمع والنظر ) وهى حواس لها دقة طالما تُعتمد على عمليات فيزيقية لا مجال للشك في صحتها .
- ٢- العقل والاستدلال المنطقي عند تفسير هذه المحسوسات وتصنيفاتها، لذا تُعتمد الملاحظة على مناطق الملاحظة.

- ما هي مناطق الملاحظة ؟

- مناطق الملاحظة

مناطق الملاحظة تحدد في الجوانب التالية :

أولاً: المظهر الخارجي للعميل ويشمل :

- ١- الهندام والملبس والنظافة: فثمة علاقة بين مظهر العميل وملابسه وبين مدى حاجته للإعانة المالية، أو بين مظهر التلميذ رث الثياب، أشعث الشعر وسخرية زملائه منه .
- ٢- المظاهر الصحية الواضحة وتشمل: شحوب الوجه أو العاهات الظاهرة أو العصبية أو التهتهة أو السعال .
- ٣- الجوانب الجسمية الظاهرة: كالطول والقصر والبدانة والنحافة .

ثانياً: الجوانب النفسية ومنها :

- ١- الانفعالات الواضحة: كالغضب أو الحزن أو الخوف أو القلق أو الكراهية التي تظهر في نبّرات الصوت والحركات العصبية ونظرات العينين والبكاء.
- ٢- الانفعالات المقنعة خلف أساليب المقاومة المختلفة: كإنكار الغضب بافتعال المرح أو إسقاط كراهيته لشخص معين باتهام هذا الشخص بكراهية له ، أو تحويل خبرات سابقة حباً أو كرهاً، أو العناد الشديد .
- ٣- النمط المزاجي العام : وهي أنماط شبه دائمة كالأنماط الاكتئابية والتشاؤمية أو المنبسطة والمنطوية .
- ٤- السمة العامة للشخصية : من حيث الاتزان الانفعالي أو الاضطراب النفسي .
- ٥- مواقف الحيرة والتردد : أو ما يعرف بالتناقض الوجداني بين انفعالين متعارضين يقف العميل بينهما حائراً متردداً .
- ٦- ما يعرف عند أنصار المذهب التحليلي بفلتات اللسان أو أخطاء الكتابة ذات الطبيعة اللاشعورية: التي لا يتعامل معها الأخصائي إلا أن تُفهم هذا المظهر يُفيد في استكمال الدراسة، بل قد يُنبه إلى حاجة العميل إلى تحويله للعلاج النفسي .

ثالثاً : الجوانب العقلية والمعرفية وتشمل :

- ١- القدرة الإدراكية العامة كسمة عامة للعميل مثل الذكاء الاجتماعي والإدراك الواضح الواقعي للمشكلة وموقفه منها ودوره فيها وحاجته من المؤسسة وتشخيصه للمشكلة مع إدراك موضوعي لاحتمالات المستقبل .
  - ٢- الجوانب الإدراكية الخاصة لموضوع معين : قد يَتمتع العميل بقدرة إدراكية عامة ولكن يحتاج إلى فهم كافة النواحي الصحية المرتبطة بمرضه أو الإجراءات الخاصة بالمؤسسة أو القانون.
  - ٣- قدرة العميل على التفكير المنطقي من حيث الالتزام بإدراك الشيء ثم وضع الاحتمالات والفروض ثم اختبارها وتجربتها ثم الوصول إلى قرار معين .
  - ٤- التسلسل المنطقي في الحديث ويلاحظ انتقال العميل المفاجئ من موضع إلى آخر دون مبررات لذلك .
  - ٥- القدرة على التركيز والانتباه والربط بين الحقائق .
  - ٦- القدرة على قياس أهمية المواقف المختلفة في مشكلته فقد يُسرف العميل في موضوعات جانبية ويُهمل الجوانب الرئيسية.
- رابعاً : الجوانب السلوكية والاجتماعية وتشمل :

- ١- أسلوب العميل في الحديث وطريقته في عرض مشكلته مع ملاحظة طبيعة الألفاظ والعبارات من حيث ارتباطها بقيم ثقافية معينة .
- ٢- مظاهر التهويل والمبالغة والاستكانة والتضليل التي قد يلجأ لها بعض العملاء كأسلوب لاكتساب العطف .

٣- مدى تمتع العميل بصفات الصدق والأمانة والقيم الأخلاقية العامة .

٤- الاتكالية أو العناد أو العدوان أو الخضوع أو التشكك أو الحساسية أو التسلط التي قد ترتبط بطبيعة المشكلة .

٣- الاستماع (الإنصات) الواعي وليس الجمود

الإنصات أسلوب من أساليب المقابلة يتميز بأنه استماع من نوع خاص يتطلب مهارات مهنية خاصة .

- فهو من ناحية ليس إنصاتاً سلبياً كما هو الحال عندما نستمع إلى حديث أو محاضرة لكنه لون من الحوار والتجاوب المتبادل رغم أن العميل هو المتحدث والأخصائي هو المستمع .

وللاستماع أهمية نحددها في :

١- الاستماع وسيلة هامة لملاحظة سلوك العميل وتفكيره وانفعالاته .

٢- يتيح للعميل فرصة للتعبير الحر عن مشاعره الايجابية والسلبية غضباً أو حزناً أو عداً .

٣- يساعد الاستماع على تفهم طبيعة المشكلة بما يُتيح الاستماع من جو هادئ يشجع العميل على الكشف عن جوانب مشكلته المختلفة وحقائقها .

٤- الإنصات الواعي هو تأكيد لفردية العميل وتأكيد لذاته واحترام حقه في التعبير عن نفسه بحرية تامة .

٥- الإنصات يُساعد الأخصائي على استجماع أفكاره وتقييمها لما يُتيح له من فرصة هادئة للملاحظة والاستدلال واختبار أفكاره التشخيصية حول العوامل التي أدت إلى حدوث المشكلة

٦- الإنصات هو تدريب نفسي للأخصائي على التكامل والاستقرار المهني وما يعكسه استقرار الأخصائي ذاته على العميل من الشعور بالثقة في قدرته وكفايته المهنية لمساعدته.

٧ - يُحقق الإنصات أهدافاً علاجية خاصة لمضطربي الشخصية الذين عاشوا طويلاً يحبسون مشاعرهم وأفكارهم ولم يجدوا مُنصتاً يوماً من الأيام .

• ٤- الاستفهام وليس الاستجواب

• الاستفهام أسلوب آخر من أساليب المقابلة يتميز بطابعه العقلي سواء في هدف السؤال أو الإجابة عليه ولو كان موضوع السؤال خاص بالعواطف أو الأحاسيس.

• والاستفهام من العميل عن أشياء بعينها وسيلة هامة لا مفر من وسائل المقابلة للتعرف على حقائق لابد من معرفتها لمساعدته.

• الخصائص العامة للاستفهام

١- يحقق الاستفهام أهدافاً مهنية منها :-

• الاستدعاء لبعض الحقائق العامة التي تظهر خلال سرد العميل لمشكلته، والتي لها دلالة معينة لعملية المساعدة.

• وسيلة هامة للحصول على بيانات معينة، كعنوان المنزل أو وظيفة الوالد أو السن.

• يشعر العميل باهتمام الأخصائي له عندما يُوجه له سؤالاً في مواقف معينة، مثال: العميل الذي يحكي قصة مرضه بالمستشفى وخروجه منها فيشعر بالاهتمام من الأخصائي عندما يسأله عن صحته اليوم.

• قد تكون لبعض الأسئلة أهدافاً علاجية خاصة مع العملاء قليلي الكلام، الذين يحتاجون إلى منبهات مثيرة للتعبير عن أنفسهم، مثلاً ضعاف العقول أو الأطفال .

• من الوسائل الهامة لتحويل المناقشة من موضوع إلى آخر وخاصة العملاء الذين يركزوا على الموضوعات الجانبية ويبتعدوا عن الموضوع الأساسي للمشكلة.

٢- مراعاة التوقيت المناسب عند إلقاء الأسئلة:

• ألا يكون السؤال مقاطعاً لتسلسل أفكار العميل أثناء تحدثه عن مشكلته.

• أن يكون للسؤال هدفاً واضحاً ، وله أهمية ومناسباً لموقف العميل ، مثل أن يتناسب السؤال مع الظروف النفسية للعميل حزناً أو فرحاً أو غضباً.

- أن يكون السؤال واضحاً وليس غامضاً على العميل حتى يستطيع الإجابة عليه.
- عند تحويل المناقشة من موضوع إلى آخر ، يُراعى التدرج الهادئ في توجيه الأسئلة.
- مثال على مراعاة التوقيت المناسب لإلقاء الأسئلة
- عندما يتحدث تلميذ مع الأخصائي عن قسوة والده، هنا قد يكون إلقاء السؤال مناسباً وهو يسأله عن موقف والدته منه.
- عندما يتحدث أب عن أبنائه ويصف أحدهم بأنه (غير سوى) هنا يمكن للأخصائي توجيه سؤال للأب عن ما هو المقصود بكلمة (غير سوى).

### ٣- مراعاة الصياغة المناسبة للأسئلة:

- كما نعلم بأن الأسئلة دائماً تبدأ بأدوات الاستفهام مثل (ماذا - مَنْ - أين - لماذا - ما رأيك - كيف) ، ولكن من الأفضل عدم بداية السؤال بهذه الألفاظ، فمثلاً بدلاً من لماذا هربت من المؤسسة يستبدل بـ (قد تتصف المؤسسة بأنها سيئة وهذا سبب هروبك منها) ، وهذا يعنى عدم بداية الحديث بأداة استفهام.
  - شروط هامة تراعى عند صياغة الأسئلة وهي :
  - أن يكون السؤال بسيطاً وواضحاً.
  - أن يتناسب مع فهم العميل، فمثلاً لا يمكن سؤال حدث منحرف عن سبب عدم تكيفه مع المؤسسة، فالحدث لا يستطيع فهم مصطلح التكيف.
  - ألا يكون السؤال مركباً بمعنى ألا يشتمل السؤال عن أكثر من موضوع واحد، فمثلاً لا يمكن سؤال الابن عن ماذا قال والدك عندما رجعت إلى المنزل متأخراً، وما موقف والدك؟
- هذا سؤال مركب يربك العميل ويُشتت أفكاره.

- أن يكون السؤال مفتوحاً بقدر الإمكان ، حيث أن السؤال المفتوح يُساعد العميل على التعبير الحر عن مشكلته.
- تجنب أسئلة الإدانة أو الأسئلة الساخرة، لأن هذه الأسئلة تُفقد العميل الثقة الواجب توافرها لنمو العلاقة المهنية بينهما.

### ٤- طريقة إلقاء السؤال تحدد معناه

- يجب مراعاة الطريقة التي يُلقى بها السؤال بحيث يُحقق الهدف الحقيقي من إلقائه، فمثلاً يُمكن أن يُطرح سؤال بسيط مثل ( هل تبحث عن عمل؟) بأساليب مختلفة تعنى كل منها معنى مختلفاً.
- ويمكن أن يُلقى السؤال بأسلوب يُعبر عن الغضب لمجرد ارتفاع الصوت أو للتأنيب أو للسخرية لمجرد حدة الصوت
- ٥- بصفة عامة تُفضل الأسئلة المفتوحة وغير المباشرة.

- العميل عادة ما يكون حساساً لأسئلة الأخصائي الاجتماعي نظراً للضغوط النفسية الواقعة عليه كإنسان يعيش مشكلة معينة ، ومن هنا كانت أهمية الأسئلة غير المباشرة التي لا تُمس مباشرة مواطن الألم عند العميل.

### أسئلة العميل

- يوجه العملاء بعض الأسئلة إلى الأخصائي الاجتماعي في كثير من الحالات مثل :
- أسئلة خاصة عن المؤسسة وبرامجها وشروط الحصول على خدماتها.
- أسئلة متعلقة بنوع المساعدة وميعاد تقديمها.
- أسئلة عن رأى الأخصائي نفسه في العميل أو في مشكلته.
- وهناك البعض يُوجه أسئلة شخصية تتعلق بالأخصائي وخارجة عن عملية المساعدة، وفي هذه الحالة الأخيرة يفضل الإجابة المختصرة الواضحة دون إصراف في الإجابة وأن يكون الأخصائي ملتزماً بالأسس والأساليب المهنية .

٥- التعليقات وليس الثثرة

إذا كان الاستفهام يُمثل الجانب العقلي في أساليب المقابلة فإن التعليقات تُمثل الجانب الوجداني من أساليب المقابلة، فتعليق الأخصائي المستجيب لأفكار العميل وانفعالاته والمتعاطف مع آلامه وأحاسيسه في عبارة دافئة لا تُحبط مشاعره، كما أنها لا تُقطع تفكيره ، فهي بمثابة أدوات اتصال هامة تُمهّد لنمو العلاقة المهنية بينهما.

مثلاً: تعليق الأخصائي على ما تُشعر به الأرملة من أحاسيس حول الحزن والمآسي التي لحقتُ بها وبأطفالها منذ وفاة زوجها، بأنه (يُقدر الظروف الصعبة التي مرت بها) أو (أنه يُقدر المسؤولية التي على عاتقها بعد وفاة زوجها) هذه العبارات تُشعر العميل بالطمأنينة والثقة وهذه بداية لنمو العلاقة المهنية بينهما.

ويمكن للأخصائي تدعيم هذه التعليقات بالإشارات وتعبيرات الوجه وهذا يؤكد تعاطف الأخصائي الصادق مع العميل.

ويمكن حصر أهداف التعليقات فيما يلي :-

تشجيع العميل على التفاعل خلال المقابلة.

التأكيد على التجاوب الوجداني والعقلي للأخصائي.

تحقيق التواصل المهني بين الأخصائي والعميل.

تابع حصر أهداف التعليقات :-

وسيلة هامة لتطبيق المبادئ والأسس المهنية لخدمة الفرد.

وبالرغم من أهمية التعليقات ولكننا نحذر من استخدامها بمناسبة وبدون مناسبة، لأنه يجب على الأخصائي ألا يكون مستمعاً جامداً ولا ثرثاراً متسلطاً .

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

السؤال الأول: اختار الإجابة الصحيحة مما يلي :-

١- تتمثل إحدى أساليب الدراسة في :-

أ - المقابلة      ب - العميل      ج - الأسرة      د - المدرسة

٢ - يشير مصطلح مصادر الدراسة إلى: -

أ- سرد جوانب المشكلة      ب - نمو العلاقة المهنية

ج - منابع الحصول على حقائق المشكلة      د - الزيارة المنزلية

• ج ١:

١- تتمثل إحدى أساليب الدراسة في :-

أ - المقابلة

٢ - يشير مصطلح مصادر الدراسة إلى: -

ج - منابع الحصول على حقائق المشكلة

• السؤال الثاني وإجابته

• السؤال الثاني: ضع علامة صح أمام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ أمام العبارة الخاطئة مع التعليل .

١- تتسم المقابلة بأنها قالباً ثابتاً. ( خطأ )

التعليل: لأنها ليست قالباً ثابتاً، فكل أخصائي أسلوبه الخاص وأن المقابلة لم يحدث مثيلاً لها من قبل ولا تتكرر بنفس الوتيرة في المستقبل حتى بين نفس الأخصائي ونفس العميل .

• تابع السؤال الثاني: ضع علامة صح أمام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ أمام العبارة الخاطئة مع التعليل .

٢ - يشعر العميل باهتمام الأخصائي عندما يتلقى أسئلة تعاطف من الأخصائي أثناء المقابلة.  
(صح)

التعليق : هذه من الأهداف المهنية للاستفهام.

• السؤال الثالث

اشرح الأهداف الرئيسية والفرعية للمقابلة؟

• شرح الأهداف الرئيسية والفرعية للمقابلة

الحل

تحقق المقابلة أهدافاً رئيسية وأخرى فرعية .

أولاً: الأهداف الرئيسية :

١. تعديل شخصية العميل، فالمقابلة هي المناخ التي تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل .
٢. هي الوسيلة الرئيسة لنمو العلاقة المهنية التي لا تنمو إلا بتطبيق مفاهيم ومبادئ خدمة الفرد من خلالها .
٣. هي أسلوب هام للتعرف على سمات العميل الشخصية والتعرف على الدور الذي لعبته شخصية العميل في المشكلة.
٤. وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالعميل سواء كانوا من الأقارب أو المرتبطين به في العمل أو المدرسة .
٥. تُفيد في استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية، كمقابلة الطبيب أو المدرس .

ثانياً: الأهداف الفرعية:

١. وسيلة سريعة للبت في مشكلات العملاء في اللقاءات الاستهلاكية الأولى اقتصاداً للوقت والجهد .
٢. تُزيل أو تُخفف عوامل القلق أو اليأس التي تُنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم .