

يتكلم على الكتاب عن عن أهمية المهارات في مهنة الخدمة الاجتماعية، موضحاً أن المهارة تعتبر هي الوسيلة التي يعتمد عليها الاخصائي الاجتماعي في عمله لتساعده بأداء عمله بإتقان وكفاءة وتميز وعُرِّفت المهارة بأنها قدرة الاخصائي الاجتماعي على تطبيق المعرفة النظرية للخدمة الاجتماعية بكفاءة ودقة مشهود لها من المستفيدين والمهارات المستحدثة. فالأساسية تشمل المهارات التي لا يمكن أن يمارس الأخصائي عمله دونها، والملاحظة أما المهارات المستحدثة ، فقد أتت حديثاً نتيجة إلى تطور البيئة المجتمعية مثل مهارة البحث، مهارة العمل الفرقي ومهارة المساعدة والتوجيه. أوضح الكتاب على أن المهارة لا تُكتسب بل تتطلب توفر عدد من مكونات ، وهي الوعي والادراك والتقبل لمتطلبات ممارستها، واخيراً الجمع بين المكونين معاً، أشار الكتاب إلى أن شروط اكتساب المهارة تبدأ بحب الاخصائي الاجتماعي لعمله وصفاته الشخصية وتتطلب اسس نظرية وتدريب وممارسة مستمرة للوصول إلى إتقان المهارة، اما العوامل المؤثرة في اكتسابها منها تنوع أساليب التعلم، مدى توافر الامكانيات للتدريب عليها. و ناقش الكتاب أهم الأسباب التي تعيق اكتساب المهارة منها ضعف الاشراف والفجوة في فهم الهدف واضطراب العلاقة بين المشرف والمتدرب تناول الكتاب مهارة المقابلة والملاحظة حيث ان المقابلة عرفها بأنها أداة مهنية بين الأخصائي والعميل لتبادل المعلومات وحل المشكلات، وتبرز أهميتها بأنها أداة لتبادل المعلومات وحل المشكلات التي تواجه العميل و دراسة مشكلته وبناء العلاقة ووضع خطة عمل. تهدف المقابلة للتعرف على العميل ومساعدته في التعبير عن مشاعره، وتتطلب تحديد موعد مناسب وخطة واضحة. والنهاية للتليخيص وتحديد الخطوات القادمة. والمجتمعات، ويقوم مفهومها على تركيز الانتباه بهدف الفهم لدراسة السلوك وجمع البيانات. والتفسير، ولضمان نجاحها، وتجنب الذاتية، واستخدام الكلمات الملائمة لضمان فعالية التواصل وتحقيق أهداف الممارسة المهنية. ويشمل تقدير الوسائل المستخدمة والموارد الموظفة، وتقييم الأداء المهني للأخصائي، وتساعد في تطوير أداء المؤسسات الاجتماعية كما أنها ضرورية لقياس فعالية الأساليب المهنية المستخدمة، وتقييم صحة سير العمل والحكم على قيمة التغيير الذي تم تحقيقه مع العملاء ، وتهدف عملية التقويم إلى تحديد التغيرات الحادثة للعملاء والتعرف على مدى تحقيق الأهداف المرجوة والمشاركة، وقياس فعالية أساليب الأخصائي المهنية، وتقدير كفاءة البرامج ومقارنة الموارد بالنتائج المحققة وتقييم أداء الأخصائي ذاته. كما يُميّز الكاتب بين التقييم والتقويم حيث يقتصر التقييم على وصف وتحديد حجم الشيء بجوانبه الإيجابية والسلبية، بينما التقويم يسعى إلى تصحيح الأوضاع والسلبيات وتحويلها إلى إيجابيات، بهدف تطوير أداءه المهني ومهاراته، والتحلي بالدقة والموضوعية والالتزام بالمعايير العلمية، وتعتمد العملية على وسائل علمية متعددة، والتقارير الدورية، والمقاييس الاجتماعية والعلمية، بالإضافة إلى الاستفتاءات والاستبيانات، ثم تفسير العوامل المؤثرة وفصلها، وتنتهي بعرض النتائج النهائية وتقديم خطة التطوير للجهة المسؤولة، وغياب الوضوح في الهدف والمنهج. تُعد مهارة الاتصال الركن الأساسي وجوهر الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي، إذ لا يمكن بناء علاقة مهنية أو تقديم المساعدة دون تحقيق التفاعل اللازم بين الأخصائي وعملائه، مجتمع، ويهدف بشكل رئيسي إلى تحقيق التوافق الاجتماعي ومواجهة المشكلات، وأخيراً التغذية الراجعة، التي تمثل رد فعل المستقبل على الرسالة وهي مؤشر لفعالية الاتصال، ولا يتحقق الاتصال الفعال إلا من خلال امتلاك الأخصائي لمهارة الإنصات التي تعد من أهم المهارات الإنسانية والمهنية فالإنصات ليس مجرد سماع، بل هو تفاعل ذهني وانفعالي يتضمن الاهتمام والتركيز على رسالة العميل وفهمها دون إصدار أحكام، مما يساعد على بناء الثقة وتيسير عملية المساعدة المهنية، أما مهارة الإقناع لها جانب مهم في العمل الاجتماعي، إذ يعمل الأخصائي الاجتماعي على التأثير الإيجابي في اتجاهات المستفيدين وتعديل سلوكياتهم أو توجيههم نحو بدائل أفضل بما يعزز قدرتهم على اتخاذ القرار وتحمل المسؤولية وتحقيق التكيف الاجتماعي وتتطلب عملية الإقناع من الأخصائي استخدام لغة واضحة ومنطقية ودعم حديثه بالأدلة والأمثلة الملائمة لمشكلة العميل، تحدث الكتاب أيضاً عن مهارة إدارة الأزمات إذ تُعد من المهارات الحديثة في الخدمة الاجتماعية والتي ازدادت أهميتها نتيجة التغيرات الاجتماعية والأسرية والتعليمية فتزداد أهميتها عندما يتعامل الأخصائي مع مواقف طارئة وضاغطة تتطلب سرعة اتخاذ القرار وتهذئة الموقف والحفاظ على الاتزان الانفعالي للمستفيدين، إلى جانب جمع المعلومات وتحليلها وتحديد الأولويات ووضع خطة تدخل فوري