

استعداد الأخصائي الاجتماعي للمقابلة: أ- يجب ان يتهيأ الأخصائي نفسياً للقيام بالمقابلة. بان يكون واعي أ لحالته النفسية - 3 متحكماً في انفعالاته ومشاعره. ولا يسم بتدخل النواحي الذاتية في المقابلة. ب- يجب أن يتهيأ الأخصائي علمياً للقيام بالمقابلة الاطلاع على بع الكتابات المخصصة حتى يدرك العوامل الاجتماعية والنفسية والعقلية والجسمية المصاحبة لعمله مع مشكلته موضوع الدراسة. ج- يجب ان يتهيأ الأخصائي مهنياً بان يطلع على ملف العميل لاستيعاب جميع ما سبق ان تم بينه وبين العميل بحيث يكون الموقف واضحاً في ذهن الأخصائي الاجتماعي حتى لا يعتمد على ذاكرته فقب مما قد يعرضه للخطأ. د- يجب ألا يرتب الأخصائي بمهام أخرى أثناء المقابلة ولا يسم لزملاؤه أو العاملين بالمؤسسة بمقاطعة سواء بالحديث معه أو استدعاه لأمر من الأمور. ثانيًا: الإجراءات التي تتم أثناء المقابلة 1. أثناء إجراء المقابلات الأولية من الممكن الاعتماد على بع الموضوعات لإجراء وتسهيل الحوار مع العميل فعلى سبيل المثال لو كانت العميلة أم رأة في منتصف العمر وشكواها الرئيسية هي الاكتئاب (فيمكن الاعتماد على ما يلي: ● الاهتمامات كما تارها العميلة بما في ذلك طبيعة أراض الاكتئاب مثل أنماط النوم و تغيارت الشهية. ● نقاط القوة و الموارد المتصورة لدى العميلة. ● الحالة Ramadan_30107222103987_1052149 الصحية، تاريخ آخر فحص جسدي والأدوية التي تم تناولها. ● بداية ومدة الاكتئاب السابق. ● الأحداث الحياتية المصاحبة لظهور الاكتئاب (خاصةً الخسائر). ● أفكار أو نوايا أو خطب انتحارية محتملة. ● أنماط التفكير الإشكالية (على سبيل المثال، التقليل من قيمة الذات، اتهام الذات، الشعور بالذنب، عدم القيمة، العجز، إلخ). ● جهود التأقلم السابقة. ● ردود فعل الآخريين المهمين إن مدة المقابلة ذاتها شأنها شأن كافة عمليات خدمة (Dean H. Hepworth, 2017). تجاه الاكتئاب. ● التاريخ العالي للاكتئاب الفرد تحددها بالضرورة طبيعة المشكلة وظروف العميل وإمكانيات المؤسسة. وهي عادة تتأرجح بين نصف الساعة والساعة، حتى يتجنب الأخصائي تسرب مشاعر الملل وعدم القدرة على التركيز إلى العميل. إذا طالت مدة المقابلة، وإذا قصرت مدة المقابلة قد يشعر العميل بعدم اهتمام الأخصائي له، وان كان في ظروف استثنائية تقصر مدة المقابلة إلى بضع دقائق مراعاة ظروف العميل مثل حالة العميل المصاب في حادث ويرغب الأخصائي في التعرف على ظروف الحادث لأخطار أسرته وفي بع الإحيان تطول مدة المقابلة لتصل إلى أكثر من الساعة في المقابلة المشتركة. 3. تسجيل الملاحظات المهنية أثناء المقابلة يجب أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بتسجيل المقابلة عقب إجراءها مباشرة، Ramadan_30107222103987_1052149 2836 إلا أن بع المعلومات التي يدلى بها العميل ويخشى الأخصائي الاجتماعي بنسيانها، فعليه ان يستأذن العميل في تدوينها، ولكن يجب ألا يوجه الأخصائي معظم اهتمامه إلى التسجيل أثناء المقابلة حتى يتجنب التأثير السلبي على التفاعل الذي يحدث أثناء المقابلة. ثالثًا: الإجراءات التي تتم بعد المقابلة: 1 - تسجيل المقابلة: يجب أن يتم التسجيل عقب المقابلة مباشرة في الوقت الذي تكون المعلومات لازلت حية في ذاكرة الأخصائي الاجتماعي حتى لا تتعرض لظاهرة النسيان أو الخلب بين المعلومات المتعلقة بالعمل نفسه أو أكثر من عميل مع إحتفاظ بالتسجيل في الملف الخاص بكل عميل، مع مراعاة الأمانة والدقة في عملية التسجيل حتى يتسنى له القيام بعملية تقييم نفسه وتحقيق الأدوات التعليمية لطلاب الخدمة الاجتماعية. 2- تقييم الأخصائي الاجتماعي لمستوى أداء المهني: لا تنتهي مهمة الأخصائي الاجتماعي في المقابلة عند حد انتهائها وتسجيلها بل يستمر نوع من أنواع النشاط بينه وبين نفسه يتمثل في عملية نقد الأخصائي لذاته، ويتضمن التقييم مدى إلتزامه بمفاهيم خدمة الفرد ومدى نجاحه في تكوين وتنمية العلاقة المهنية ومدى نجاحه في تحقيق أهداف المقابلة ومدى الت استخدام الجيد لأساليب المقابلة واستمرار الأخصائي الاجتماعي في عملية التقييم لمستوى أداءه المهني يؤدي لاكتشاف أوجه القصور ويساعد على التعرف على أسباب هذا القصور والتغلب عليها). ابتسام مصطفى وسعيد عبدالعال، 1987، المقابلة في خدمة الفرد يمكن ان تمر بثلاث مراحل أساسية لكل منها 2836 خصائص تميزها من حيث التفاعل المتبادل نفسي أوعقلي بين الأخصائي والعميل وهي على النحو التالي: هي عادة مرحلة استطلاع وخيال. تسوده انفعالات اميل إلى السلبية كالخوف والغضب بل والعداء. ولكون هذه المشاعر مشاعر غير مقبولة و غيضة يغلغها بقناعات ازفة بأسلوب أو بأخر من أساليب المقاومة. في هذه المرحلة يترك الأخصائي للعميل حرية التعبير والانطلاقة الخيالية (ليعرض مشكلته كما يتخيلها وكما يفسرها بل وكما يظنه أسلوباً لمعالجتها. ودور الأخصائي هنا هو التشجيع والاستثارة والتقبل والتعاطف ليساعد عميله على الانطلاقة دون قيود. وخلال ذلك يتلمس من قصة العميل المتناثرة والخيالية جوانب معينة يلتقطها ليوجه منها المناقشة ولتكون منطلقاً لعمليات تالية. وهكذا. هنا استقرت نسبي أحدة الانفعالات السلبية وضعفت حدة المقاومة لتفس مجالاً لأحاسيس ايجابية كالثقة والأمن والتوحد والتقصص. كما يبدأ مرحلة إياس وتجريب للحقائق التي يقولها العميل في تفاعل عقلي تتم خلاله عمليات تنبيه وتأثير وتوجيه وتقديم مقترحات. الخ أو قد يستجد جديد في

الموقف يستوجب تحديد لأفكار تشخيصية واتجاهات المساعدة وما إلى ذلك. وصفة عامة هي مرحلة آياس وتجريب أعقت الفترة الخيالية السابقة. هي هذه المرحلة التي يتحقق عندها قدر من الاستقار حول اتجاهات إيجابية معينة تنشب عندها حوافز العميل واختيار الطريق الذي مهدت إليه الخطوات السابقة. قد يطالب العميل هنا بالعمل واختيار الطريق الذي مهدت إليه الخطوات السابقة. الأخصاي الذي توحد لفترة مع مشكلاته مع العملاء الذين لم يفطموا نفسي أ أو 2836 الإتكاليين الذين يفتقدون القدرة على مواجهة الواقع. والأخصاي هنا قد يلخص للعميل ما فات مبرأر الجوانب الهامة كما يحدد مع العميل ميعاد المقابلة التالية ويخطب سوي أ لما عساه أن يناقشوه فيها وما يجب إنجازه فيما بين المقابلتين. وهي بهذا المعنى مرحلة تخطيب واستقارار ومواجهة للواقع كما قد تنتهي المقابلة نهاية غير طبيعية وخاصة مع حالات الاضطراب النفسي الشديد أو التي قد يتسم سلوك العميل فيها بالعداء الشديد يخشى منه رد الفعل السيء على العميل ذاته الناجم عن اظهار مشاعر العدوانية والإنسحاب النهائي منها. كما قد تنتهي المقابلة لأسباب صحية أو عند الوصول إلى نقطة لا بد من استكمال خطوات بعينها أو تقديم مستندات أسباب انهاء المقابلة بما يتفق مع ظروف كل منهم (أحمد كمال أحمد، بدون، 7 - للمقابلة تصنيفات عديدة وفقاً لأبعاد مختلفة: يمكن تصنيف المقابلات وفقاً لعدة أبعاد يمكن توضيحها فيما يلي: أ - تصنيف المقابلات حسب عدد المشتركين فيها. ب - تصنيف المقابلات حسب توقيت حدوثها. ج - تصنيف المقابلات حسب هدف إجراها. د - تصنيف المقابلات حسب عدد الأخصايين المشتركين. ويمكن استعراض هذه التصنيفات على النحو التالي: أ - تصنيف المقابلات حسب عدد المشتركين فيها. • مقابلات فردية: تجمع بين الأخصاي الاجتماعي والعميل فقب وي ارعى فيها كل شروط المقابلة الناجحة. الموقف وين المشتركين مع العميل في مشكلته من اف ارد أسرته أو بع جي ارنه أو 2836 بع زملا ه وأصدقا ه حسب طبيعة الموقف الإشكالي. • مقابلات جماعية: تجمع بين ممارس مهني واحد أو أكثر حسب طبيعة الموقف، وين عدد من الأف ارد الذين يعانون من سمات إشكالية أو اضطرابات متشابهة إلى حد ما، وهنا تمارس أساليب خدمة الفرد الجماعية كما يحدث مع الأف ارد الذين يعانون من التعثر الكلامي، سوء التوافق الزوجي، التبول اللاإردي، التردد في اتخاذ القرار، ضعف الثقة بالنفس، التهيب من الحديث أمام الآخرين وخلافه من اع ارض متشابهة. أ - تصنيف المقابلات حسب توقيت حدوثها وتنقسم إلى: • مقابلات المرحلة الأولى أو البيت في القبول: مهمتها التوصل إلى مدى انطباق شروط المؤسسة على موقف العميل، - مقابلة استقبال (للبت في موقف قبول أو رف الحالة. - مقابلة أولى) تجرى لأول مرة بعد قبول الحالة بالمؤسسة. - مقابلة صدفة (تكون فجائية ودون تخطيب، وعادة ما تفرضها طبيعة ضغب العمل أو المعرفة السابقة من جانب العميل والأخصاي لبعضهما. وتتميز مجموعة المقابلات الأولى بالسعي نحو تحديد الطبيعة العامة المميزة للمشكلة، وتكشف سمات العميل الشخصية) النفسية والجسمية والعقلية والاجتماعية ومعرفة كيفية مساعدة العميل في حدود إمكانيات المؤسسة، تحديد الخطوط العريضة لعملية المساعدة. • مقابلات تالية دورية: تتم بعد المقابلة الأولى، وتكون بصفة منتظمة أو متقطعة حسب طبيعة الموقف، وتمارس فيها كافة أساليب وإجراءات المقابلة حسب طبيعة الموقف، وتمارس فيها كافة أساليب وإجراءات ومهارات وعمليات خدمة الفرد، فهذه المقابلات هدفها الأساسي لإحداث المشكلة وكيفية 1052149_Ramadan_30107222103987 معرفة كيفية تفاعل العوامل والأسباب لإلحاقية والارسية علاجها. • مقابلات ختامية: تتم عادة في حالة إنتهاء عملية المساعدة أو غلق الحالة لتحويلها إلى مؤسسة أخرى أو لأخصاي آخر، ويتم في هذه المقابلات تلخيص الخطوات السابقة مع الحالة وتوضي أسباب غلقها وكتابة تقرير مختصر عنها بشكل دقيق وأمين، وإرساله في حالة التحويل إلى الأخصاي أو المؤسسة الأخرى التي ستتولى العمل مع الحالة ويجب أن ي ارعى الأخصاي الاجتماعي تباعد الفترة بين المقابلة والأخرى في المقابلات الختامية، خاصة مع الأف ارد الذين يعانون من تجارب الانفصال الفاشلة أو ليس لديهم فطام نفسي كامل. ج - تصنيف المقابلات حسب هدف إجرائها: • مقابلات هدفها الأساسي البيت في قبول الحالة. • مقابلات هدفها ال ريسي د ارسه تفاصيل حقا ق المشكلة، وقد تكون مع العميل أو المتصلين بمشكلته أو مع بع الخب اراء والمتخصصين. • مقابلات تستهدف وضع التشخيص المتكامل الدقيق عن الحالة. • مقابلات تستهدف الاتفاق على خطة العلاج من حيث الهدف والأساليب والمدة وطريقة التنفيذ. • مقابلات تسعى إلى المتابعة في ضوء تتبع الحالة من وقت لآخر منعا لانتكاسها وضمان لتنفيذ خطة العلاج. د - تصنيف المقابلات حسب عدد الأخصايين المشتركين: • قد تكون المقابلة من خلال أخصاي اجتماعي واحد كما هو شاع في معظم مقابلات خدمة الفرد. • قد تكون المقابلة من خلال ثناي مهني، مثلاً أخصاي اجتماعي وزميله من نفس جنسه أو من جنس مخالف، ويتوقف ذلك على طبيعة الموقف الإشكالي. • قد تكون المقابلة من خلال أكثر من متخصص مهني كفريق متكامل، استخدام هذه المقابلات في مصر والدول العربية، ولكنها تستخدم في الخارج في

2836 جلسات العلاج الأسري، وجلسات تعديل الأفكار والاتجاهات أو تغيير السلوكيات الخاطئة لمضطري الشخصية، وفي هذا النوع من المقابلات قد يستخدم الأخصائي الاجتماعي مساعداً مهنيًا عن طريق نظام (الساعد)، كالمعمول به في حالات إدمان حيث يستعين الأخصائي بفرد مدمن شفي ليقوم بتوجيه زملاؤه وتبصيرهم بخطورة إدمانهم. وقد تعقد المقابلات التي تجمع بين أكثر من متخصص مهني أيضاً مع حالات المعوقين أو لتغيير اتجاهات الأفراد أو السيدات نحو تنظيم الأسرة، وتبدو أهمية هذه المقابلات بصفة خاصة عند التعامل مع الأفراد على المستوى الوقائي التنموي. (عبد الناصر عوض، 1) ابتسام مصطفى عبد الرحمن وسعيد عبد العال: طريقة خدمة الفرد الاتجاه الاجتماعي 2836 النفسي، بدون، 1987. 2) (إحسان زكي عبد الغفار وآخرون: مهارت خدمة الفرد، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي بجامعة حلوان، 2223. 3) أحمد كمال أحمد: منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد، القاهرة، مكتبة الخانجي، 4) أعضاء هيئة التدريس بقسم خدمة الفرد: أساسيات طريقة خدمة الفرد، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي بجامعة حلوان، 2221. 5) زينب حسين أبو العلا وعبد الناصر عوض أحمد: خدمة الفرد، بدون، 1992. 6) سلوى عثمان الصديقي: الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2222. 7) السيد رمضان: خدمة الفرد التحليلية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2223. 8) عبد الناصر عوض أحمد جبل: أساسيات خدمة الفرد، الرياض، دار الزهراء، 2229. 9) محمد سلامة محمد فباري: المدخل إلى علاج المشكلات الاجتماعية الفردية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1422 هـ. 12) محمود حسن محمد: ممارسة خدمة الفرد، الكويت، ذات السلاسل، 1983. 11) عبد الناصر عوض أحمد: مهارت الإكلينيكية للخدمة الاجتماعية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 2215. 12) هشام سيد عبدالمجيد، أساسيات العمل مع الأفراد والأسر في الخدمة الاجتماعية، عمان، دار Gaile E. Trimberger: An Exploration of the development of professional Boundaries، (المسيرة، 2215. 13) Journal of social work Values and Ethics، volume 9، and skills، Australia cengage learning، 2117. مهارت تعتبر عملية 1052149_30107222103987_Ramadan: المهنية اللازمة للقيام بعملية التقدير هناك أحمد أمين محمد المقدمة الثقة دير جزءاً من عملية شاملة تعتمد على كتم المعلومات التي 2836 تتكون منها الجوانب الاجتماعية والنفسية والفيزيقية والاقتصادية والسياسية والروحية التي تتصل بنسبة التعامل سواء كان فرداً أو أسرة أو جماعة أو جيرة أو منظمة إلى جانب الحقائق التاريخية التي تؤثر في الحاضر ومصادر القوة والمؤسسات الأخرى التي يمكن الاستعانة بها في مواجهة الموقف الإشكالي) ماهر: 2229، والتقدير عملياً مسرمة تم بمشركة العميل لويه دف إلى فه م الأفراد في علاقاتهم مع البيئة وهو أساس التخطيط للتدخل والتعرف على احتياجات العميل وتحسين واحداث تغييرات في الفرد، البيئة أو كلاًهما ويتضمن التقدير أنشطة متعددة لكل من الممارسين، العملاء، ويمكن تحديد أهم ملامح التقدير على النحو التالي) هشام عبد المجيد: 1- أنها عملية مشتركة وتعاونية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل. 2- إنها عملية متعددة الأبعاد تتناول العديد من جوانب أنسا العملاء وأنسا المحيطة بهم وكذلك عناصر البيئة المادية المحيطة بهم. نجات عملية حقل مشكلات العملاء على مدى مة يتوفر من بيانات ومة يتحدد 2836 من مشكلات. 4- تتضمن عملية التقدير خطوات ومراحل متعددة متفاعلة ومتداخلة وهي مراحل جمع البيانات والمعلومات وتحديد المشكلات وتحديد جوانب القوى في نسق العميل وأنسا البيئة المحيطة به. مهارت المرتبطة بعملية التقدير: - المهارة في اشارك العميل في عملية التقدير لا يتحقق التقدير دون مشاركة العميل سواء كان فرداً أو أسرة وهذه المشاركة يجب أن تكون إيجابية وفعالة وتكمن مهارة الأخصائي الاجتماعي في تنمية دافعية وحدة التعامل على المشاركة في عملية التقدير سواء التعرف على العوامل والأسباب الشخصية والبيئة ومصادر القوى لدى العميل والبيئة ويتم ذلك من خلال الاستخدام الجيد لمهارت المقابلة (الملاحظة، الأسئلة، الإنصات الإيجابي، التوضي والتفسير، التعليقات، إدارة التفاعل، عكس المحتوى، عكس المشاعر) ومن خلال التازم الأخصائي الاجتماعي بالمبادئ الإخلاقية والمفاهيم المهنية (التقبل - السرية - العلاقة المهنية) - كسب ثقة العميل، وأن يتي الأخصائي الاجتماعي الفرصة للعميل للتعبير عن آراءه بحرية، وأن يحرص على تجنب ادانة أو اهانة العميل. ويجب أن يتعامل الأخصائي الاجتماعي مع التقدير كجهد مهني وليس فني وكإجراءات تعاونية وليست مهام فردية وكعمليات ديناميكية ليست أساليب تاتيكية وأن يتعامل مع العميل بلغة تخاطب تعكس الشروط الأساسية للتعاطف والاحترام والإصالة والتأكد من الحصول على التغذية العكسية بانتظام ويشجع العميل على المشراكة في صياغة التقديرات فعندما يتعاون العملاء في عملية التقدير يزداد شعورهم بالتمكين والكفاءة تعتبر عملية جمع البيانات والمعلومات الخطوة الأولى في (Barry R:2005). الذاتية كما يقوى لديهم الدافع من أجل التغيير

عملية التقدير فمتن 2836 خلالها يمكن ان يحدد الأخصاي الاجتماعي مشكلات العملاء ومتمن ثم تحديد أهداف التدخل ووضع خطة لتحقيق هذه الأدوات. ولفهم كل جوانب حياة العميل يجب التركيز على إجراء تقدير شامل حيث يجب أن يكون الأخصاي الاجتماعي على دارية ووعى بكل هذه الجوانب وأن يرطها معاً فني نسبة متكامل. 1- نقاط القوى لدى العميل 2- تقدير الشخص في بيئة 3- البيان الخاصة بنسق العميل (الوظيفة) - الجسمية - المعرفية - العقلية - الانفعالية - السلوكية (4- الأصرة والدعم الاجتماعي تقدير نقاط القوى: لقد تغيرت النظرة إلى العملاء ومشكلاتهم فبدلاً عن التركيز على الجوانب المرضية والصعوبات أصب من الأفضل النظر إلى الإمكانيات وجوانب القوى الموجودة لدي العميل كأحد الجوانب المهمة للتقدير، حيث يتواصل الأخصاي الاجتماعي مع العميل من خلال رؤية مشتركة لما لدى العميل من نقاط قوى تعمل على زيادة الفهم، الدافعية، تقدير الذات، المرونة، الأمل، الثقة في المستقبل. يوض الجدول التالي بع المؤشرات التي يضعها الأخصاي الاجتماعي في اعتباره عند تقدير نقاط القوى لدي العميل: الإيمان بالعميل وفهمه للحقا ق 1 قدم الدعم ورؤية مشتركة لما هو ممكن 2 النظر إلى القوى الموجودة لدى الشخص والبيئة 3 معرفة قدرات العميل في مواجهة المشكلات، التحدث عنها، فهم معوقات التغيير التي تكون خارج تحكم العميل 5 تقدير رغبة العميل للانفتاح ومشاركة المعلومات مع شخص آخر 6 التركيز على متابعة العميل في أوقات الضغوط وازهار المرونة 7 تقدير قدرة العميل الأبداعية على إدارة مي ازنية محدوده للغاية 8 الإعت ارف بسعي العميل للحصول على المهارة التعليمية والمعرفية 9 توافق العميل مع الأصرة والأصدقاء 12 قدرة العميل على التفكير وطرح البدال 11 قدرة العميل على ضرب الذات 12 قدرة العميل على التعامل بإيجابية مع الضغوط الحياتية 13 قدرة العميل على التكيف مع التغيير 14 الإلت ازم لإخلاقي للعميل 15 امتلاك العميل شبكة من العلاقات الاجتماعية 16 فهم المحفزات التي حصل عليها العميل في م ارحل حياته السابقة 17 تقييم وتطوير الموارد البيئية والمجتمعية 18 تقدير العميل لذاته والإحساس بتقدير (PIE) Person- in- Environment بالقوة الشخصية 19 وجود اشخاص في حياة العميل يمكن الاعتماد عليهم 22 الشخص في بيئة يستخدم الممارسين تقدير الشخص في بيئة لتقدير الصعوبات بالإضافة إلى جوانب القوى التي تركز على التوظيف وسوء التوظيف أو التوازن وعدم التوازن بين الأشخاص و بيئاتهم. أداء العميل لأدواره الاجتماعية مثل قدرة الفرد على تحقيق توقعات الأدوار المتعددة 2836 في حياته. يساعد منظور الشخص في بيئة على تحليل مشكلات العميل الحياتية بما تتضمنه من جوانب بيولوجية، نفسية، جسمية، يوض الجدول التالي مجموعة من المؤشرات لتقدير بيئة العميل وفقاً لمنظور الشخص في بيئة وجود علاقة جيدة بين العميل والبيئة 1 ما احتياجات العميل الفردية في علاقاته وما يمكن أن تقدمه البيئة لإشباع تلك الاحتياجات 2 أين يسكن العميل ومع من ؟ 3 هل يوجد استق ارر في إدارة المعيشة 4 قدرة العميل على تحمل تكاليف المسكن 5 وجود جيرة آمنة 6 وصف منزل العميل داخلياً وخارجياً 7 علاقة العميل وحياته بالمدارس، م اركز خدمة المجتمع، أماكن العمل، دور الخدمات الاجتماعية المجتمعية في حياة العميل 12 هل يتلقى العميل أي معونات نقدية أو عينية من م اركز خدماتمجتمعية محلية، هل يوجد مستوى من الموارد المادية أو التبرعات تساعد في موقف الأصرة 12 ما هي أنسا الدعم الرسمية وغير الرسمية أو الشبكات الاجتماعية المتوفرة في البيئة مثل دور العبادة 13 ما المهارة التي يمكن أن تطور العميل لتساعده على التكيف داخل بيئته بفاعلية 14 كيف أثر الفقر على حياة العميل 15 هل يملك العميل المال الكافي لمقابلة حاجاته الأساسية 16 البيانات الخاصة بنسق شخصية العميل: كجزء هام في عملية التقدير يجب التركيز على الوظيفة الجسمية للعملاء حيث انها تؤثر على قدرة العملاء في رعاية أنفسهم واتخاذ القرارات السليمة وتتضمن الوظيفة الجسمية الخصائص الجسمية، الصحية، التاريخ الوارثي، استخدام الأدوية والمواد الكحولية. في تحديد الحالة الصحية للعميل توجد بع الأسئلة المعيارية التي يتم السؤال عنها بشكل روتيني مثل تاريخ آخر فحص للعميل، الأدوية التي يتناولها، وتاريخ أي مشكلات مرضية يعاني منها. ومن ضمن العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار أن العديد من العوامل الصحية والجسمية لها تأثير على المشكلة الحالية للعميل. على سبيل المثال: عند تقدير مشكلة شخص ما أنه يعاني من اضطرابات سلوكية يجب الأخذ في الاعتبار مدى واسع من العوامل الصحية التي يمكن أن تساهم في ظهور المشكلة مثل اضطراب نقص الانتباه، التسمم بالرصاص، وجود اختلال هرموني، مرض السكر. الوظيفة الجسمية من جمع معلومات عنها طوال م 1052149_103987_30107222 Ramadan المناطق التي سوف يستمر الأخصاي الاجتماعي في ارحل عملية المساعدة نظراً للتطورات الصحية التي 2836 تحدث للعميل التي تساهم في تفاقم مشكلاته أو ظهور تحسن بها. على سبيل المثال: طفل مصاب بمرض مزمن يجمع الأخصاي الاجتماعي معلومات عن تشخيص المرض، الخيارات العلاجية المتاحة، التكلفة المادية والقدرة على تغطيتها، خدمات التأمين الصحي، الدعم المقدم للعميل من الأصرة، المدرسة، الخدمات

الصحية بالمجتمع . يتضمن الجدول التالي مجموعة من الأسئلة والنقاط التي يضعها الأخصائي الاجتماعي في اعتباره لتقدير الوظيفة الجسمية للعميل . حدد سن العميل ومرحلته العمرية 1 أ وصف الحالة الصحية العامة للعميل والتي تتضمن الأم راض الجسمية والإعاقات، تعاطى المخدرات، الوصفات الطبية، تكاليف العلاج ان وجدت وهل يستطيع العميل تحملها 3 التاريخ الطبي للعميل يشتمل على العلاج الجسدي والنفسي وتاريخ آخر فحص طبي 4 توفر العلاج الطبي للعميل في المؤسسات الطبية والطوارئ 5 التاريخ الطبي للأسرة، هل يوجد تاريخ لمشكلات بالقلب، السكر، الاضطرابات الجينية واله رمونية. كيف يواجه العميل الأم راض التي يعاني منها. صف مظهر العميل، ملابسه، عنايته بنظافته الشخصية، ما هي وجه نظر العميل في نفسه، كيف يصف العميل نفسه. شعور العميل بالإرتياح وارتداء ملابس مناسبة لحالة الطقس 12 هل تم أشباع احتياجات العميل الغذائية 11 ما مستوى نشاط العميل ودرجه حركته الجسدية 12 ما أنماط نوم العميل 13 حدد تاريخ الأم راض العقلية المزمته أو الحادة 14 لاحظ الأدلة غير اللفظية للصحة العامة مثل اله ازت، الارتعا، الشلل، ما المشكلات الصحية الحرجة مثل تأخر النمو 16 العديد من المشكلات الشخصية، اضطراب المزاج والمشاعر يكون السبب فيها تفكير خاطئ وغير عقلائي وصلب من العميل حول الأشياء والأحداث. بصفة عامة يسلك الأشخاص بالطريقة التي تتلام أو تتوافق مع معتقداتهم، إيمهم، ومعاييرهم الإخلاقية ما يفهمه العميل ويفكر به حول التفاعلات مع العالم المحي به بشير إلى الوظيفة المعرفية، وتتأثر أنماط التفكير بالوظيفة العقلية مثل الذكاء الأكاديمي والاجتماعي، الحكم، اختبار الواقع، المرونة المعرفية، الفهم، المتعقدات، مفهوم الذات، المتعقدات الثقافية. يوض الجدول التالي مجموعة من الأسئلة التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تقييم الوظيفة المعرفية والعقلية للعميل. ما المرحلة التعليمية للعميل وهل تتوافق هذه المرحلة مع التوقعات 1 ما الأداء الوظيفي للعميل وما هو تاريخه الوظيفي 2 هل يمتلك العميل مهارت والقدرات الضرورية التي تتوافق مع المتوقع منه لما يقوم به من أعمال؟ 3 مدى شعور العميل بقيمته الذاتية وثقته بنفسه 4 قدرة العميل على اتخاذ القرارات التي تؤكد كفاءته الذاتية وإيمانه بقدراته الشخصية 5 قدرة العميل على الحوار والاستماع فيه 6 قدرة العميل على التعبير عن الأحداث المتعابرة بأسلوب منطقي 7 كيف يتواصل العميل مع الآخ رين 8 قدرة العميل على التعبير اللغوي 9 قدرة العميل على التفكير في الحلول الممكنة لمشكلاته وقضاياها 12 قدرة العميل على طلب المساعدة 11 هل يظهر العميل حلول إبداعية لمشكلاته 12 هل يبدي العميل تفاهل حول المستقبل 13 مدى قدرة العميل على التحدث بوضوح عن لماذا وكيف تحدث مشكلاته 14 هل يلقي العميل باللوم والمسؤولية عن مشكلاته على الظروف أو بع الأشخاص 15 هل يبدي العميل فهم لعملية المساعدة وما يتعلق بها ما أدوار 16 مدى قدرة العميل على الق ارءة والكتابة وإتباع التعليمات الأساسية 17 قدرة العميل على الوصول إلى الخدمات داخل المجتمع مثل خدمات الرعاية الصحية، ب.

ب. قدرة العميل على التفرقة بين الواقع والخيال 19 الكشف عن القيم والأفكار: Ramadan_30107222103987_1052149 التي يتمسك بها العميل 22 اختبار القدرات العقلية للعميل مثل قدرته على تمييز الزمان والمكان 21 اختبار قدرة العميل على تذكر الأحداث البعيدة والقريبة والحالية 22 هل يظهر العميل فهماً وتبصراً بمشكلاته (يتقبل بع المسؤولية عن مشكلاته - يفهم أسباب المشكلات وتأثيرها 23 مدى قدرة العميل على التعلم من أخطاه السابقة 24 هل يظهر العميل انفتاحاً لتعديل أفكاره ومعتقداته الخاطئة 25 هل يظهر العميل مرونة في التفكير ويتقبل الطر الجديدة لعمل الأشياء 26 كيف يتخذ العميل قراراته وهل يفر بين الحاجة والرفقة 27 هل يستطيع العميل التمييز بين المعتقدات العقلانية وغير العقلانية 28 العديد من العملاء لا يملكون الكيفية التي يعبرون بها عن أفكارهم بطريقة صحية وسليمة، لكل عميل طريقته الخاصة في الاستجابة للمواقف التي تسبب ردة الفعل الانفعالية، تعكس الاستجابة الانفعالية العالم الداخلي للإنسان، ويجب أن نأخذ في الاعتبار أن الانفعالات هي التي تدفع العميل تجاه البحث عن المساعدة. بشكل أساسي لتعديل السلوك يجب فهم المشاعر المرتبطة بالموقف الحادث أو المشكلة. عند Ramadan_30107222103987_1052149 يوض الجدول التالي مجموعة من الأسئلة التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار تقييم الوظيفة الانفعالية للعميل 2836 مدى التوافق بين استجابة العميل اللفظية وغير اللفظية - يجب ملاحظة ردود الفعل الجسدية للعميل (لغة الجسد التي تعكس مشاعره (1 مدى ارتياح العميل بعد مشاركة مشاعره مع الأخصائي 2 هل يبدو العميل محرجاً أثناء عرض مشكلاته 3 هل يمكن للعميل مناقشة مشكلاته دون خجل أو خوف من الحكم عليه 4 كيف تتطابق مشاعر العميل مع المواقف التي يتعرض لها 5 قدرة العميل على إدراك مشاعر الآخ رين ومشاركتهم هذه المشاعر 6 قدرة العميل على الرب بين المواقف الماضية وتأثيرها عليه مثل الحزن لفقدان أحد الأشخاص المقرين 7 قدرة العميل على التحكم في مشاعره السلبية والإيجابية 8 مدى معاناة العميل من مشاعر الخوف، الفقدان، الحب، قدرة العميل على اظهار انفتاحه واستعداده للتعبير عن

مشاعره 12 قدرة العميل على التعبير عن مشاعره الإيجابية والسلبية والتميز بينها 11 مدى شعور العميل بالحيرة والإرتباك نتيجة ما يعاينه من مشكلات 12 أنماط السلوك هي مجموعة أو سلسلة من الأفعال التي تتكرر تحت مجموعة من الظروف الخاصة مع قليل من الاختلاف عبر الزمن. ولتقدير متكامل للوظيفة السلوكية للعميل ضع في الاعتبار ملاحظة تفاعلات العميل أثناء الزيارة المنزلية، في المدرسة، مع المدرس بالفصل ، يمكن أن تساعد في تحديد ما يجب ملاحظته من الأخصائي الاجتماعي وكيف يمكن للعميل أن يسلك ببطر بديلة مختلفة، وعلى الأخصائي الاجتماعي الانتباه إلى أنه في Ramadan_30107222103987_1052149 2836 بع إحيان يصف العميل مشكلاته السلوكية ببطر غير لفظية. يوض الجدول التالي بع الأسئلة الهامة التي يجب أن يضعها الأخصائي الاجتماعي في اعتباره لتقدير الوظيفة السلوكية للعميل مدى توافق سلوك العميل مع مشاعره مثل ارتباط العدوان بالغضب 1 الخلفية الثقافية والتعليمية للعميل وكيف يرتبب سلوكه بالترية والمعايير الأسرية 2 ماهي عادات العميل الشخصية مثل النظافة، الملابس، أنماط التواصل مع الآخ رين. مدى دافعية العميل لإحداث تغيي ارت في حياته 4 ما اهتمامات العميل وهواياته 5 هل يوجد تاريخ أج ارمي للعميل 6 معدلات وقوع السلوك غير السوي، كيف يكون سلوك العميل عندما يكون تحت ضغب 8 وجود أي تغيي ارت حدثت في حياة العميل أثرت على سلوكه مثل ولادة طفل جديد، طلا ، ما أنماط العميل السلوكية (Self-destructive 11) تجنب، خوف، سيطرة على الآخ ريين، مبادرة. وجود سلوكيات ترتبب بتدمير الذات عند بع العملاء وجود صعوبة لدى العميل في التصرف بطريقة معينة 12 ما أنماط سلوك العميل في التعامل مع مصادر السلطة 13 الأسرة من مسؤولية الأخصائي الاجتماعي فهم الت اربب الأسري Ramadan_30107222103987_1052149 :والدعم الاجتماعي والاجتماعي بين الناس 2836 وجمع بيانات عن الأسرة والتفاعلات التي تحدث داخلها سواء كانت ايجابية أو سلبية وتحديد مدى مساهمتها في حدوث مشكلاتها أو مشكلات أحد أعضاها. يشير الدعم الاجتماعي إلى المساعدة والرعاية التي يحصل عليها الفرد من الآخ رين المحيطين به. يوض الجدول التالي بع الأسئلة الهامة التي يجب أن يضعها الأخصائي الاجتماعي في اعتباره لتقدير الأسرة والدعم الاجتماعي ماهي انتماءات العميل ودوره مع الأسرة، الأصدقاء، العمل ، المدرسة، الزملاء، المجتمع مع الأخذ في الاعتبار مكان العميل داخل السيا الثقافي المحيب به. قدرة العميل على إظهار تعاطف تجاه الآخ رين. هل لدى العميل شعور بالانتماء، وهل يوجد ألفة بين أعضاء الأسرة و بين أعضاء الدارة الاجتماعية للعميل. تقدير، الحدود داخل الأسرة، هل الحدود مفتوحة، متشابكة أو مغلقة وكيف يتواصل أعضاء الأسرة مع بعضهم البعض . ما هي قواعد وأدوار الأسرة. كيف يظهر أعضاء الأسرة رعايتهم لبعضهم البعض وكيفية رعاية العميل. هل يشارك أعضاء الأسرة في ب ارمج أنشطة دينية، أحداث ثقافية، أنشطة مجتمعية. من هم الأشخاص الر يسين في حياة العميل. من يقدم المساعدة والدعم للعميل ومن يتواصل معه بشكل مستمر. ما دور الأسرة الممتدة أو شبكات الدعم في حياة العميل. كيف يتم اتخاذ القرارات وما يؤخذ في الاعتبار للاتفا العادل. كيف يصف العميل نفسه (مكانته داخل النسق مع من يشاركه نفس القيم 12 هل يبدي العميل لإرتياح مع الآخ رين من حوله 13 أكتشف التاريخ العاللي على سبيل المثال إسأل إذا كان هناك أذى جسدي، عنف أسري، تعاطى مخدرات، اضط ارب عقلي ، أو وجود مخاوف مرتبطة بالصحة أو معتقدات تؤثر على حياة العميل، هلياتح للأسرة لخدمات رعاية طبية. كيف يتم حل الص اركات داخل الأسرة وكيف يتم إدارة الإزمات وما تأثير ذلك على الأسرة. مدى قدرة العميل على تغطية نفقات المعيشة 16 هل يجد العميل ال ارحة، الخصوصية، من الذي يقدم الرعاية النفسية والجسدية للعميل 18 أقار الموقف التالي ثم أجب عن الأسئلة: سيدة تبلغ من العمر) 32(عام متزوجه ولديها طفلة عمرها) 8(أعوام وطفل عمره) 6(أعوام، متزوجه من عامل يعمل باليومية في أعمال البناء تعرضت لحادث أثناء عبورها السكة الحديدية بالقرية التي تسكن بها تم نقلها إلى إحدى المستشفيات القريبة من سكنها رفضت المستشفى استقبالها لعدم وجود أماكنيا للتعامل مع حالتها تم تحويلها إلى مستشفى آخرى بالمركز وأجريت لها عملية بتر لإحدى الساقين، حاولت الانتحار بعد ج ارحة البتر. في ضوء التقدير متعدد الأبعاد واستخدام الجداول السابقة ضع تصوراً لمجموعة من الأسئلة والمؤش ارت لتحديد البيانات والمعلومات اللازم جمعها Ramadan_30107222103987_1052149 عن العميلة 2836 ومشكلتها على أن تتضمن: - نقاط القوى لدى العميلة. - تقدير الشخص في بيئته. - البيانات الخاصة بنسق العميلة (الوظيفة) الجسمية - المعرفية والعقلية - الانفعالية - السلوكية.) - الأسرة والدعم الاجتماعي. بعد ايام الأخصائي الاجتماعي بتحديد البيانات والمعلومات اللازم جمعها عن العميل ومشكلته عليه أن يقوم بتنظيم هذه المعلومات التي تم الحصول عليها في شكل يسم باسترجاعها وفحصها بكفاءة وعادة يتضمن ذلك ترتيب المعلومات وفقاً لبغ الفئات التي يعتبرها الأخصائي الاجتماعي والمهنيون في المؤسسة أنها هامة. و غ النظر عن الشكل التنظيمي المستخدم يجب على الأخصائي الاجتماعي التمييز

بوضوح بين المعلومات المبلغ عنها من العميل والتي تم ملاحظتها من الأخصائي الاجتماعي وتوضي أن الأفكار والمعلومات الناتجة عن التأمل أو الاستدلال ، الاستنتاج أو الاستقراء هي فرضيات أو آراء يتم تمييزها عن البيانات الواقعية ويجب على الأخصائي عدم تقديم هذه الآراء على إنها حقائق. يتي تنظيم المعلومات للأخصائي الاجتماعي تقديم المعلومات التي قراءها أو لاحظها أو سمعها بطريقة شاملة ومفهومة توضح العوامل المختلفة التي تخص نسق العميل والبيئة. الأقسام التي يتم من خلالها

أ- التعريف بالعميل (هو العميل) في هذا القسم نضع Ramadan_30107222103987_1052149 :تنظيم المعلومات المعلومات التي تعرف العميل والأشخاص الآخريين الذين لهم علاقة بالمشكلة وفقاً لمنظور الشخص في بيئة حيث يتم تضمين بيانات مثل الأسماء وأعمار أفراد الأسرة وتواريخ الميلاد ، عناوين المنازل، أماكن العمل، أرقام الهواتف، البريد الإلكتروني،

ب- نسق العميل والأسرة والعائلة والمجتمع: يتم تنظيم المعلومات البيولوجية، النفسية والاجتماعية حول العميل ويتم استخدام المعلومات التي تأتي من العملاء أنفسهم ومن ملاحظات الأخصائي الاجتماعي المباشرة ولا يتم هنا استخدام معلومات من استنتاجات الأخصائي الاجتماعي. ويمكن في هذا الجزء تضمين المعلومات المستندة إلى ملاحظات الأخصائي الاجتماعي عن العميل مثل الطول والوزن التقريبي والمظهر الخارجي، الملابس، السمات أو الصفات المميزة له ، طريقة التحدث. على أن يذكر الأخصائي الاجتماعي أنها مستمدة من ملاحظاته الخاصة . كما يجب أن يحدد الأخصائي الاجتماعي مصدر المعلومات. 2- نسق الأسرة والعائلة: في هذا القسم يصف الأخصائي الاجتماعي أسرة العميل وعائلته أو النسق الاجتماعي الأساسي، وعناوين الأشخاص المهمين إذا لم يكن قد أدرجها في أماكن أخرى، إيكولوجية للأسرة والجينوج أرم أدوات مفيدة لتنظيم هذه المعلومات 2836 في هذا القسم يتم وصف نسق المجتمع الذي يعيش فيه العميل مثل المدرسة ، العمل، المرفق الطبية، الدينية، الجيرة، الثقافة، الأصدقاء، كلما كان ذلك ممكن أ، وتعتبر الخار ب إيكولوجية أداة ذات ايمة هامة لتنظيم هذا النوع من المعلومات. ج- عرض القضايا (المشكلات) المثيرة للقلق: في هذا القسم يتم وصف المشاكل أو القضايا المهمة المحددة من قبل العميل أو الطرف المسؤول (على سبيل المثال، الوالدين أو الوصي، القاضي أو المعلم أو الطبيب.) ثم يحدد الأخصائي الاجتماعي بوضوح مصدر المعلومات ويلخص نشأة وتطور ووضع كل مشكلة/قضية ريسية. ويقتبس الكلمات والعبارات المهمة التي تساعد على وصف الاحتياجات أو المشاكل/القضايا أو الاهتمامات أو الأدوات ويقوم الأخصائي بتسجيل الهدف أو النتيجة الأولية المرجوة على النحو المطلوب من قبل العميل أو الطرف المسؤول أيضاً. ما لم يكن الوضع ملحاً أو مهدداً للحياة بحيث يجب أن يتخذ الأخصائي الاجتماعي إجراءات فورية حياله يقوم بتأجيل أريه في المشاكل/القضايا والأدوات حتى يقوم هو والعميل بإجراء عملية تقدير واستكشاف أكثر دقة. د- الموارد ونقاط القوى: في هذا القسم يقوم الأخصائي الاجتماعي بتنظيم المعلومات المتعلقة بالموارد والمي ازت ونقاط القوى المتوفرة عند نسق العميل، يمكن للأخصائي الاجتماعي تسجيل القدرات والدعم الاجتماعي والنجاحات ودروس الحياة ويعمل على تضمين تلك الجوانب التي قد تؤثر أو تخفف المشكلات والقضايا المطروحة وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يحدد مصدر هذه المعلومات فقد يكون المصدر العميل أو أحد أفراد العائلة أو أخصائي اجتماعي سابق أو ملاحظات الأخصائي الاجتماعي الشخصية، فعلى الأخصائي الاجتماعي تحديد نقاط القوى والموارد اللازمة لتوفير تقتصر على الاحتياجات والمشكلات والمخاوف وأوجه القصور Ramadan_30107222103987_1052149 صورة متوازنة لان ما يتعلق بالخبرات 2836 ونقاط القوى والقدرات سوف تكون هناك حاجة إليه في وقت لاحق خلال مرحل العمل المتعلقة بالتقدير والتعاقد والعمل والتقييم. هـ- عملية ومصدر الإحالة: معلومات إضافية يقوم الأخصائي الاجتماعي في هذا القسم بتلخيص المعلومات التي تتعلق بمصدر الإحالة) من أقتراح أو طلب اتصال العميل بالأخصائي الاجتماعي (والعملية التي تمت بها الإحالة، ثم يذكر المصدر بالاسم والوظيفة ورقم الهاتف، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يحاول اقتباس كلمات وعبارات لوصف موقف نسق العميل والأحداث التي دفعت إلى الإحالة. و- التاريخ الاجتماعي : في هذا القسم يدرج الأخصائي الاجتماعي معلومات موجزة عن التاريخ الاجتماعي للعميل المحدد وظروفه الاجتماعية الحالية. على ان يحرص الأخصائي على أدرج البيانات ذات الصلة بالموقف الإشكالي للعميل والهدف من التعامل معه . ولا يدرج معلومات غريبة لأنها "مثيره للاهتمام." فقب وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يذكر مصدر المعلومات (على سبيل المثال، العميل أو أحد أفراد العائلة ، أو ملاحظاته الشخصية) وأن يقتبس كلمات وعبارات هامة كلما كان ذلك ممكناً في وصف معلومات التاريخ الاجتماعي ، ويجب أن يدرك الأخصائي الاجتماعي أن التجارب قد تكون لها تأثيرات على تعزيز الطاقة، تعزيز النمو، التحرير، التمكين، وكذلك على استنزاف الطاقة، الحد من التطور، القمع، الحرمان ، أو الصدمة. عندما يصف هذه المعلومات ، كما يمكن استخدام "الجدول الزمني للنجاحات" في هذا

السيا . واستخدام أنواع أخرى من الجداول الزمنية لتلخيص المعلومات التاريخية ذات الصلة (مثل، المعلومات المتعلقة بالتطور والعلاقات والعائلة ، الأحداث الحرجة، التعليم ، أو العمل). يمكن لهذا القسم أن يحتوي على بعض أو كل الأقسام الفرعية التالية يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يدرج وصفًا لتاريخ مرحل النمو المختلفة للعميل [Ramadan_30107222103987_1052149](https://www.ramadan30107222103987_1052149) مثل طبيعة ولادة العميل، الرضاعة، الطفولة، المراهقة، والبلوغ. كما يمكن إدراج معلومات حول أحداث أو تجارب محددة أثرت على نموه. 2- العلاقات الاجتماعية والأسرية: يتم هنا تنظيم وتقديم معلومات مهمة موجزة للعلاقات الاجتماعية والأسرية في الماضي والحاضر. كما يمكن إدراج العمليات والأحداث المهمة التي أثرت على سلوك العميل وتطوره البيولوجي النفسي والاجتماعي. 3- الأحداث المهمة (الرئيسية): يتم هنا تلخيص الأحداث أو المواقف التي لها تأثير كبير على العميل ، الأحداث التي ساعدت على تعزيز النمو والنجاحات والإنجازات والخبرات التي عززت الأداء النفسي والاجتماعي. علاوة على ذلك، تحديد الأحداث المهمة مثل العنف وسوء المعاملة، والإيذاء والظلم والتمييز التي قد تكون لها آثار صادمة. 4- النواحي الطبية والبدنية والبيولوجية: يتم هنا تلخيص التاريخ الطبي والبدني للعميل. وتحديد الأمراض والإصابات والإعاقات والصحة البدنية الحالية وجودة الحياة. ويمكن الرجوع إلى التاريخ الطبي لأفرد الأسرة أو الظروف التي يبدو أن لها بع التأثير الجيني أو الوراثة والتأكد من إدراج تاريخ ونتائج آخر فحص للعميل. وينبغي تحديد طبيب العائلة أو مصدر الرعاية الطبية للعميل ، إذا لم يكن ذلك مسجلاً من قبل.