



الأخصائي الاجتماعي

حقيبة المتدرب لبرنامج:

جدارات الأخصائي الاجتماعي

إعداد

شركة الخبرات الذكية

للتعليم والتدريب

٤٣٦هـ



المقدمة:

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد؛ يقدم هذا البرنامج تطبيقات وتقنيات خاصة لبناء وتأهيل وتطوير مهارات وجدارات الأخصائيين الاجتماعيين في الجمعيات الخيرية. حيث لا يخفى على كل متصل بعمل الأخصائيين الاجتماعيين في المنظمات والجمعيات صعوبة الإلمام والإحاطة بعمليات ومهام ومهارات الأخصائي الاجتماعي الذي يقوم بعملية هامة جدا تعد من صلب عمليات الجمعيات، حيث ينبنى على أعمال ودور الأخصائي الاجتماعي كثير من العمليات والأدوار التي تعنى بها تلك الجمعيات.

وإيماننا بأهمية تطوير عمل المؤسسات الخيرية وتقديم خدمة تطوير لأعمالهم من خلال تطوير وظائف الأفراد وتنظيم العمل عبر منظومة التدريب، كانت هذه الحقيبة.

عزيزي المتدرب:

هذه الحقيبة ستناقش مفهوم الأخصائي الاجتماعي ودوره، وجداراته، والأخلاقيات الخاصة به، وستناقش أيضا تعامله مع المستفيدين، وستتناول كيفية دراسة الحالة وتقييمها، ومجموعة من التدريبات التي تبني مهارة الأخصائي الاجتماعي.

أخيرا:

نسأل الله أن يبارك في هذا الجهد وأن ينفع به وأن يرزق من قام به ودعمه الأجر والمثوبة.

فريق الإعداد

تعليمات للمتدرب في البرنامج:

إرشادات خاصة للمتدربين :

١. التأكيد على التفاعل في البرنامج لتتم الاستفادة القصوى وتحقيق الأهداف
الموضوعة
٢. الحضور مع بداية الجلسات حسب المجموعة المحددة
٣. استصحاب الحقيبة في اليوم الأول وبقية الأيام .
٤. الكتابة والتدوين مع المدرب وما يذكر من فوائد من الحضور .
٥. الهدوء وتكريس وقت التدريب للنشاط وعدم الانشغال بالمكالمات أثناء سير البرنامج
٦. التقيد بأوقات الاستراحة والنهاية لكل يوم .
٧. الاستعداد الجيد والاطلاع على الحقيبة التدريبية
٨. المشاركة الفاعلة في تنفيذ الأنشطة التدريبية
٩. المشاركة في عرض إجابات المجموعة للأنشطة التدريبية
١٠. المناقشة (الفردية / الجماعية) مع المدرب أثناء عرض المادة العلمية للأنشطة
التدريبية
١١. التعاون مع أفراد المجموعة وتحقيق مبدأ العمل التعاوني
١٢. الرجوع إلى المواد الإثرائية للأنشطة التدريبية المختلفة إذا لزم الأمر لذلك

اسم البرنامج	جدارات الأخصائي الاجتماعي
مدة البرنامج	ثلاثة أيام (٦ ساعات يومياً)
الفئة المستهدفة	الأخصائيون الاجتماعيون في المؤسسات والجمعيات الخيرية ، القائمون بالعمل أو الراغبون في الالتحاق به.
شروط البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> ١- لا يقل عمر المشارك عن ٢٢ سنة. ٢- حاصل على البكالوريوس أو الدبلوم كحد أدنى. ٣- يفضل أن لا يتجاوز عدد المشاركين في البرنامج ٢٠ مشاركاً.
الهدف العام	تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في الجمعيات الخيرية
الأهداف التفصيلية	<p>يتوقع من المتدرب في نهاية البرنامج أن يكون قادراً على :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التعرف على مفهوم الأخصائي الاجتماعي. - تحديد جدارات الأخصائي الاجتماعي. - تقدير أهمية أخلاقيات وقيم عمل الأخصائي الاجتماعي. - توضيح أدوار الأخصائي الاجتماعي. - ممارسة مهارات استقبال المستفيد. - تحديد عمليات الأخصائي الاجتماعي. - تطبيق وممارسة دراسة الحالة بشكل صحيح. - استخدام الخرائط الذهنية لتحديد عنوان المستفيد. - التطبيق العملي على أعمال الزيارة الميدانية. - التعرف على مفاهيم التوجيه والإرشاد. - ممارسة فنيات الإرشاد وتقنيات الإقناع. - تصميم بعض برامج توعية وتأهيل المستفيد. - التحضير والإعداد لاجتماع فعال. - كتابة خطابات وتقارير مكتملة العناصر. - إعداد خطة تشغيلية لمهامه وأعماله.

جدول الجلسات اليومية:

الموضوع	الزمن	البرنامج
		التعارف والتهيئة
التعرف على مهام الأخصائي الاجتماعي	٩٠ د	الجلسة الأولى
استراحة	٣٠ د	استراحة
- جدارات الأخصائي الاجتماعي - التعرف على أخلاقيات مهنة الأخصائي الاجتماعي	٩٠ د	الجلسة الثانية
استراحة	٣٠ د	استراحة الصلاة
فن التعامل مع المستفيد	١٢٠ د	الجلسة الثالثة
اليوم الثاني		
دراسة الحالة - التوثيق	٩٠ د	الجلسة الأولى
استراحة	٣٠ د	استراحة
استخدام الخرائط الالكترونية - الزيارة الميدانية	٩٠ د	الجلسة الثانية
استراحة	٣٠ د	استراحة الصلاة
الإرشاد والتوجيه	١٢٠ د	الجلسة الثالثة
اليوم الثالث		
- التدرب على توعية وتأهيل المستفيد - التدرب على الحوار والنقاش والإقناع	٩٠ د	الجلسة الأولى
استراحة	٣٠ د	استراحة
التدرب على مهارة كتابة الخطابات والتقارير التدرب على مهارة إدارة الاجتماعات	٩٠ د	الجلسة الثانية
استراحة	٣٠ د	استراحة الصلاة
تطبيقات التخطيط التشغيلي للأخصائي الاجتماعي	١٢٠ د	الجلسة الثالثة

نشاط التعارف  فردي 

١٥ دقيقة

يتم تقسيم الحضور كل اثنين معاً، ويطلب من كل واحد أن يجمع معلومات عن الآخر
مثل: الاسم، عدد الأولاد، المؤسسة التي يعمل بها، سنوات الخبرة، الهوايات...
ثم يقدم كل شخص تعريفاً مختصراً عن صاحبه، ويمكن أن يذكر من ضمن التعريف
ثلاثة أمور مشتركة بينهما..

تقييم قبلي:

من فضلك شاركنا إجابة الأسئلة التالية:

١. من الأخصائي الاجتماعي؟

٢. اذكر نوعاً من أنواع المستفيدين وبين الطريقة الصحيحة في التعامل معهم؟

■ النوع:

■ طريقة التعامل:

٣. اذكر ثلاثاً من مهام الأخصائي الاجتماعي.

أ-
ب-
ج-

٤. يلزم الأخصائي الاجتماعي أن يكون عنده مهارات عدة أثناء قيامه بدراسة الحالة ..

اذكر بعض هذه المهارات.

أ-
ب-
ج-
د-

٥. كيف يمكن تحديد العناوين باستخدام الخرائط الرقمية؟

٦. بين إجراءات وخطوات الزيارة الميدانية؟

٧. قارن بين عمليتي التوجيه والإرشاد.

الإرشاد	التوجيه

٨. وضح ما تعرفه عن نظرية الغشبية. تُشكّل

٩. ما نظرية ماسلو وما علاقتها بعملية التوجيه والإرشاد؟

مفهوم النظرية :

علاقتها بالتوجيه والإرشاد :

١٠. لتوعية المستفيدين عدة طرق، وضح بعض هذه الطرق.

■	■	■
■	■	■
■	■	■

صمم نموذجاً لخطة تشغيلية للأخصائي الاجتماعي.



أهداف الوحدة:

- التعرف على مفهوم الأخصائي الاجتماعي.
- تحديد جدارات الأخصائي الاجتماعي.
- تقدير أهمية أخلاقيات وقيم عمل الأخصائي الاجتماعي.
- توضيح أدوار الأخصائي الاجتماعي.
- ممارسة مهارات استقبال المستفيد.
- تحديد عمليات الأخصائي الاجتماعي.

الوحدة الأولى

موضوعات الوحدة:

- مفهوم الأخصائي الاجتماعي.
- أدوار ومهام الأخصائي الاجتماعي.
- جدارات الأخصائي الاجتماعي.
- قيم عمل الأخصائي الاجتماعي.
- فن التعامل مع المستفيد.
- عمليات الأخصائي الاجتماعي.

المادة العلمية



نشاط رقم (١)



٧ دقائق

مفهوم الأخصائي الاجتماعي:

تتحدث الكثير من الكتب والمراجع عن الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات التربوية أو المؤسسات الإصلاحية ولا يوجد معالجة واضحة ودقيقة لدور الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات والجمعيات الخيرية، فهي تذهب غالباً في الحديث حول البحث العلمي الأكاديمي وأقرب ما يمكن أن نجد من المفاهيم ما يلي:

هم خريجو معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية (درجة البكالوريوس أو الماجستير) الذين يستخدمون معلوماتهم ومهاراتهم لتقديم الخدمات المطلوبة للعملاء (أفراد أو أسر أو جماعات أو مجتمعات أو مؤسسات) وهم يحاولون مساعدة الناس على النمو بقدراتهم لحل مشكلاتهم ويسهلون لهم التعرف على إمكانيات المجتمع وموارده والتفاعل معه ومع البيئة ومحاولة التأثير في السياسة الاجتماعية القائمة " يحيى حسن درويش (١٩٩٨م).

أما الحديث عن الأخصائي الاجتماعي وفق الممارسة الحالية في الجمعيات الخيرية فلا يكاد يوجد إلا بعض الإشارات له.. ولأجل ذلك التزمنا بتعريف إجرائي للأخصائي الاجتماعي على النحو التالي:

هو شخص أُعدَّ إعداداً علمياً وعملياً لمساعدة المستفيدين في مواجهة المشكلات الاجتماعية وتوفير فرص النمو الشخصي لهم، ومن وظائفه دراسة الحالة والتشخيص والتوعية والتأهيل والتدريب للمستفيد.

جماعي



النشاط رقم (٢)



٢٠ دقيقة

في ضوء ما تم التطرق إليه من مفهوم الأخصائي الاجتماعي حاول مع مجموعتك القيام بالتالي :

أولاً: استنتاج أدوار ومهام الأخصائي الاجتماعي.

ثانياً: في المربع نُثرت مجموعة من الأعمال الإجرائية ضع دائرة على كل عمل تتفق المجموعة على أنه ليس له علاقة بالأخصائي الاجتماعي.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التصوير	تسليية المستفيد	حراسة المبنى	كتابة القيود	جلب التسعيرات
التأليف	عمل دراسات	عمل صيانة للمكاتب	الاتصال بالصحف	تأمين المشتريات
النشر	عمل أبحاث	عمل برامج حاسوبية	الإشراف على المتطوعين	النسخ
تغليف المواد	تقديم محاضرات	أعمال الجرد	مراجعة الدوائر الحكومية	عمل التحقيق
استقبال التبرعات	التوعية بتنظيم الأسرة	أعمال التوصل	التعقيب على المعاملات	عمل الشاي والقهوة
تدريس المستفيدين	التوعية بالترشيد	تخزين المواد	توريد الخطابات	بيع الرجيع

نشاط رقم (٢)

المادة العلمية



٢٥ دقيقة

مهام ودور الأخصائي الاجتماعي :

من الممكن أن نذكر مهاماً لا تنتهي للأخصائي الاجتماعي لكن بشكل عام يمكن أن نحصر أعماله في الأدوار العريضة الآتية :

- ١- يستقبل الطلبات .
- ٢- يدرس الحالات .
- ٣- يسجل المستفيد .
- ٤- يحدّث البيانات .
- ٥- ينفذ الزيارات الميدانية .
- ٦- يقوم بالأعمال التتبعية للحالة .
- ٧- يقوم بالأعمال المكتبية .
- ٨- يعرض الحالات على صاحب القرار .
- ٩- ينفذ المساعدة أو يتابع تنفيذ القرار .

كل دور من تلك الأدوار المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي من الممكن أن يقع تحته أيضاً مهام أصغر على النحو الآتي :

١. يستقبل الطلبات : ويتضمن ذلك المهام التالية : -

- أ- يقابل المستفيد .
- ب- يوضح اللوائح .
- ج- يعطي نبذة عن الخدمات .
- د- يستلم المستندات .
- هـ- يدقق المستندات .
- و- يتأكد من سلامتها .
- ز- يستكمل النواقص .
- ح- يحدد الأولويات .

٢. يدرس الحالة: ويتضمن ذلك المهام التالية: -

- أ- تصنيف الحالة .
- ب- توجيه الأسئلة المناسبة .
- ج- تدوين البيانات .
- د- استنتاج المعلومات .
- هـ- تحديد نواقص الطلب .
- و- إرشاد المستفيد لكيفية استكمال الطلب .
- ز- إعداد المخاطبات للجهات ذات العلاقة .
- ح- اقتراح حلول إرشادية .
- ط- عرض فرص النمو والإنتاجية .
- ي- تحديد الحاجة لزيارة المستفيد .

٣. يسجل المستفيد: ويتضمن ذلك المهام التالية:

- أ- يتصل بصاحب الحالة .
- ب- يبلغه بنتيجة الطلب .
- ج- يدون المعلومات في النظام .
- د- يطبع بطاقة تعريف المستفيد برقم ملفه .
- هـ- يُعدّ طلب بطاقة الصراف الخاصة بالمستفيد .
- و- يتصل بالمستفيد حال وصول البطاقة .
- ز- يحتفظ بنسخة احتياطية من الرقم السري للبطاقة .
- ح- يوضح للمستفيد مدة المساعدة بسنة قابلة للتجديد .
- ط- ينشئ ملفا للمستفيد .

٤. يحدث البيانات : ويتضمن ذلك المهام التالية :

- أ- يطلب الأوراق والإثباتات الجديدة .
- ب- يقارن الواقع بالملاحظات المدونة في النظام .
- ج- يتواصل مع المستفيد .
- د- يتابع الملاحظات المدونة .

٥. ينفذ الزيارات الميدانية : ويتضمن ذلك المهام التالية : -

- أ- يحدد موعد الزيارة المناسب .
- ب- يتصل بالمستفيد لتحديد الموعد .
- ج- يتعرف على الموقع .
- د- يقوم بجولة خارجية في المكان .
- هـ- يدون الملحوظات .
- و- يصور بعد أخذ إذن المستفيد للتوثيق .
- ز- يطابق المشاهدة مع معلومات الطلب .
- ح- يكتب التقرير النهائي .

٦. يقوم بالأعمال التتبعية : ويتضمن ذلك المهام التالية : -

- أ- يقيس رضا المستفيدين .
- ب- يحل إشكالات المستفيدين مع بقية الباحثين .
- ج- يعقد الورش مع المستفيدين .
- د- يعرض فرص النمو على المستفيدين .
- هـ- يحدد الدخل المناسب لحاجة المستفيدين .
- و- يوقف مساعدات المستفيدين الذين تحسنت أحوالهم .

٧. يقوم بالأعمال المكتبية : ويتضمن ذلك المهام التالية : -

- أ- يستقبل الخطابات من الجهات .
- ب- يستقبل البلاغات .
- ج- يحيل الطلبات غير المناسبة للجهات والأقسام .
- د- يحدث البيانات والنماذج .
- هـ- يعد الخطابات للجهات .
- و- يعد التقارير .
- ز- يحضر الاجتماعات .
- ح- يحضر البرامج التدريبية .
- ط- يعلن عن فرص النمو للمستفيدين .

- ي- يؤرشف السجلات والمعاملات .
- ك- يمثل المنظمة في لقاءات التخصص .
- ل- يساهم في إعداد مشاريع تسويقية .

٨. يعرض الحالات على صاحب القرار : ويتضمن ذلك المهام التالية : -

- أ- يعد العرض المناسب .
- ب- يناقش الحالة مع صاحب القرار .
- ج- يكتب القرار النهائي .

٩. ينفذ المساعدة أو يتابع تنفيذ القرار : ويتضمن ذلك المهام التالية : -

- أ- يستكمل إجراءات الصرف .
- ب- يسلم المساعدة العينية .
- ج- يعبئ بيانات نماذج الصرف للمستودع .
- د- يعبئ نماذج الصرف للمالية .
- هـ- يعيد المساعدات غير المستلمة .

النشاط رقم (٣) جماعي



٢٠ دقيقة

طُلب منك الاشتراك في لجنة لإعداد بطاقة وصف وظيفي للأخصائي الاجتماعي .. تعاون مع زملائك لكتابة الوصف الوظيفي للأخصائي الاجتماعي وفق النموذج التالي:

نموذج بطاقة وصف وظيفي للأخصائي الاجتماعي

مسمى الوظيفة	أخصائي اجتماعي	رقم الوظيفة	
ارتباط الوظيفة		تاريخ اعتمادها	
المؤهل المطلوب	ماجستير	شهادة جامعية	دبلوم
سنوات الخبرة			
المهام الرئيسة	١.		
	٢.		
	٣.		
	٤.		
	٥.		
الجدارات الوظيفية	المعارف:		
	١.		
	٢.		
	٣.		
	٤.		
٥.			
الجدارات الوظيفية	المهارات:		
	١.		
	٢.		
	٣.		
	٤.		
٥.			
الجدارات الوظيفية	الاتجاهات:		
	١.		
	٢.		
	٣.		
	٤.		
٥.			

المادة العلمية



٢٥ دقيقة

لما للأخصائي الاجتماعي من أهمية بالغة، فقد تعددت الجدارات الخاصة بها .. وفيما يلي تحديد لجدارات المتقدم لمهنة الأخصائي الاجتماعي وتحديد كذلك للجدارات التي ينبغي أن تكون موجودة عند الأخصائي الاجتماعي:

أولاً : في التعامل مع المستفيد :

- ١ . جيد استقبال المستفيد : يتسم له، يرحب به، يبدي رغبة في مساعدته.
- ٢ . يملك مهارة الإصغاء للمستفيد : يستمع باهتمام، يبدي تعاطف، يوجه الحوار لجوهر المشكلة، لا ينشغل بعمل آخر غير الاستماع للمستفيد.
- ٣ . جيد التعامل مع المواقف المختلفة: لديه القدرة على التعامل مع مختلف أنواع الأسر ومشكلاتهم المختلفة الاجتماعية والاقتصادية.
- ٤ . جيد التعامل مع الأنماط الشخصية: متفهم للأنماط المختلفة للشخصية، متفهم للنوعيات المشكلة منها، يستطيع استيعابها والتعامل معها.
- ٥ . يبني علاقات مهنية ناجحة مع المستفيدين: تقوم على التقدير والاحترام للمستفيد ولظروفه، وتبنى على الثقة.

ثانياً : في دراسة الحالات :

- ١ . يحدد حاجات ومشكلات المستفيدين: جوهر المشكلة وأعراضها وأسبابها.
- ٢ . يلتزم بالقيم والأخلاقيات المهنية في مجالات الممارسة: حيث يراعى قيم المهنة مثل: سرية معلومات المستفيد والخصوصية وحقوق الاختيار.
- ٣ . يوجه الأسئلة المناسبة: يراعى التركيز على جوهر المشكلة، وعلى صياغات لا تجرح مشاعر المستفيد.
- ٤ . يملك مهارة معالجة البيانات: يستطيع تفسير وتحليل البيانات.
- ٥ . جيد إجراء العمليات الحسابية البسيطة.

٦. يجري البحوث: التي تدرس الحالة وتحدد أسبابها وأطرافها وآثارها وسبل علاجها.
٧. يحدد احتياجات أنواع المستفيدين ويرتبها حسب أولوياتها: لديه مهارة في تقدير الحاجات بشكل علمي وترتيب الأولويات حسب أهميه كل حازه.
٨. يصمم خطط التدخل المهني مع أنواع المستفيدين على اختلاف مستوياتها وينفذها: يحدد أساليب العلاج ، يحدد الأطراف التي يتعامل معها في العلاج، ينفذ العلاج.
٩. يدير الوقت بكفاءة: لا يضيع الوقت، يختصر إجراءات المستفيد للحصول على الخدمة- لا يؤجل خدمات المستفيدين.
١٠. يملك مهارة التوثيق: يسجل الحالة، يسجل المقابلات، يصنف البيانات.
١١. يستخدم أساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تعاملاته المهنية: يجيد استخدام الحاسب الآلي في تسجيل وتحليل بيانات المستفيد.
١٢. يستخدم الإحصاء والمعاملات الإحصائية في بعض التعاملات المهنية: كالتعرف على أكثر المشكلات انتشاراً، العدد اليومي للعملاء، نسب المشكلات التي تواجهها المنظمة.
١٣. يجيد التعامل مع قواعد البيانات: لديه مهارات الحاسب والتعامل مع برامجه الأساسية.
١٤. يجيد التعامل مع برنامج البحث: يستطيع البحث عن المعلومات والحصول على المعلومة المطلوبة.
١٥. يجيد إجراء الاستعلام واسترجاع المعلومات.

ثالثاً : في الزيارة الميدانية :

١. يملك رخصة قيادة: حتى يستطيع الذهاب للمستفيدين.
٢. يمكنه الاستدلال على الأماكن والطرق.
٣. يجيد استخدام برنامج الخرائط والمواقع باستخدام برامج تحديد الأماكن الإلكترونية.

٤. يملك مهارة التذكر: يتذكر ملخص الحالة- وما قدم لها من خدمات- وما تم في المقابلات السابقة.
٥. يملك مهارة الربط والاستنتاج: يستطيع ربط الأحداث ببعضها- استنتاج ما يتوقع حدوثه مستقبلاً.

رابعاً : في التوجيه والإرشاد :

١. يملك مهارة الإقناع ولطف الاعتذار للحالات المرفوضة أو غير المقبولة.
٢. يجيد التوجيه والإرشاد المهني: لتوجيه الحالات إلى المؤسسات المجتمعية والخدمات التي من الممكن أن تُقدم لها وكيفية الوصول إليها.
٣. يجيد مهارة تقديم المشورة الأسرية: لديه القدرة على تقديم المشورة للأسرة وقتما احتاجت.
٤. يجيد حل المشكلات: يحدد المشكلة بدقة، يميز بين أعراض وأسباب المشكلة الظاهرة والباطنة، يبتكر حلولاً عملية مناسبة.

خامساً : في المهارات الإدارية :

١. يجيد كتابة الخطابات والتقارير.
٢. يدوّن محاضر الاجتماعات.
٣. يجيد التعامل مع أجهزة الاتصالات الحديثة.
٤. يعد العروض وتقرير الحالة: التي تلخص الحالة وظروفها.
٥. يملك مهارة العرض والتقديم: يقدم أفكاره ويشرح الحالات التي لديه ويوضح البدائل ويبرز مزايا وعيوب كل منها.
٦. يجيد التعامل مع المعاملات المالية وقيود الصرف وحفظ المستندات والمتعلقات.
٧. يساعد المستفيد في نقل المساعدات العينية.

المادة العلمية



٢٠ دقيقة

إن المحرك الأساس لعمل الموظف هو القيم values حيث ينبغي أن تقود كل مهارات وجدارات وأعمال الأخصائي الاجتماعي عدد من القيم المهمة ومنها:



- ١- الحلم .
- ٢- التعاون .
- ٣- التواضع .
- ٤- المبادرة .
- ٥- العفة .
- ٦- الأمانة .
- ٧- النصيح .
- ٨- الجودة .
- ٩- النظام .
- ١٠- المساعدة .
- ١١- الصدق .
- ١٢- المسؤولية .
- ١٣- الاحترام .
- ١٤- التنمية الذاتية .
- ١٥- النزاهة .
- ١٦- الصبر .

فردى



النشاط رقم (٥)



١٠ دقائق

قيّم نفسك بنفسك مع أداة قياس رضا المستفيد :

م	العنصر	نعم/ لا
١.	هل تطلق عبارات الترحيب بالمستفيد؟	
٢.	هل تزود وتشرح للمستفيد النظام وشروط الاستفاد وكيفية تحقق المطلوبات؟	
٣.	هل تقف للمستفيد؟	
٤.	هل تبتسم للمستفيد	
٥.	هل تسأله عن اسمه لتناديه به أثناء الحوار معه؟	
٦.	هل تساعد المستفيد في تعبئة النماذج؟	
٧.	هل تقوم بإرشاد المستفيد إلى الأماكن التي يحتاج لها (مصلى ، موقف سيارات ، دورة مياه...)؟	
٨.	هل تقوم بعمل استبانة رضا المستفيدين وتحللها وتعمل على التطوير وفق نتائجها؟	
٩.	هل تقوم بالتواصل مع المستفيدين في قاعة الانتظار والعمل على تقديم التسهيلات اللازمة	
١٠.	هل قدمت أفكارا مكتوبة لإدارتك حول تطوير بعض الخدمات؟	
١١.	هل تخطط وتنظم وقتك وأعمالك ليناسب رغبة المستفيدين؟	
١٢.	هل تنصت للمستفيد وتحمل إخطائه وشرحه لحاجته بدون مقاطعة؟	
١٣.	هل تحصى الرغبات والمقترحات من المستفيدين وتنقلها بشكل دوري لرئيسك؟	
١٤.	هل تعرف المستفيد بدورك؟ وصلاحياتك؟ وكيف ستقدم له الخدمة ومتى؟	
١٥.	هل تغير أسلوبك بحسب نمط المستفيد؟	
١٦.	هل تودع وتشكر المستفيد بعد انتهاء الزيارة؟	
١٧.	هل تعطي الفرصة للمستفيد لطرح تساؤلاته واستفساراته؟	
١٨.	هل تتأكد من فهم المستفيد لكلامك؟	
١٩.	هل تغلق الحوار مع المستفيد بذكر ملخص ما تمّ وذكر الخطوة القادمة؟	
٢٠.	هل تسأل المستفيد في نهاية اللقاء بعبارة أي خدمات أخرى...؟	



أهداف الوحدة:

- تطبيق وممارسة دراسة الحالة بشكل صحيح.
- استخدام الخرائط الذكية لتحديد عنوان المستفيد.
- التطبيق العملي على أعمال الزيارة الميدانية.
- التعرف على مفاهيم التوجيه والإرشاد.
- ممارسات فنيات الإرشاد وتقنيات الإقناع.

الوحدة الثانية

موضوعات الوحدة:

- دراسة الحالة
- الخرائط الذكية
- الزيارة الميدانية
- التوجيه والإرشاد.
- فنيات الإرشاد وتقنيات الحوار والإقناع.

فردى



النشاط رقم (٩)



٣٠ دقيقة

اقرأ الحالة التالية وحاول أن تعبئ نموذج دراسة الحالة بعد قراءتك لها :

في مدينة الجليل، يسكن (خالد) الشيخ العجوز، يحمل هوية مواطن وتجاوز عمره الستين عاماً، متقاعد كان يعمل في حقل التعليم بوظيفة مستخدم، دأبته الأمراض فأقضت مضجعه وجعلته في دوامة مع المديونيات التي بلغت سبعين ألف ريال منها ما هو مأخوذ من بنك التسليف ومنها عبارة عن قروض بنكية، والشيخ خالد يعول زوجته الكفيفة وبنتين وثلاثة أولاد، زيد موظف في شركة الزيت، و (حمد) يعمل حارساً في أحد البنوك، و (فؤاد) ذي ١٢ ربيعاً يدرس في المرحلة المتوسطة. مكتب الضمان الاجتماعي يعطي الأسرة مساعدة سنوية مقطوعة قدرها ١٢ ألف ريال فقط .

ويبلغ دخل (خالد) بالإضافة لذلك راتب تقاعدي يبلغ ألفي ريال فقط. البنت (فوزية) حاصلة على شهادة الجامعة تخصص لغة انجليزية عمرها ٢٦ سنة مطلقة وتعيش مع والدها لها سنتان منذ أن طلقت، فيما البنت (كوثر) عمرها ١٥ سنة وهي معاقة ولها مخصص من الضمان الاجتماعي يبلغ ٨٠٠ ريال شهرياً، ومساعدة تصل لها من منظمة المعاقين تبلغ ٢٠٠ ريال شهرياً. والشيخ خالد مع أسرته يعيشون فقراً مدقعاً بسبب تلك المديونية وكذلك بسبب إيجار البيت السنوي ٢٥ ألف ريال، وعليهم أقساط سيارة عائلية جديدة. ولأجل أن الأب قد تعب مع تقدمه في السن استقدمت الأسرة مؤخراً سائقاً على كفالتها، ومع هذه الظروف تقدم الشيخ إلى أمير المحافظة التي يعيش فيها يطلب المساعدة، والذي بدوره وجهه إلى جمعية البر ليقوموا بدراسة حالته وتقديم المساعدة اللازمة له وفق نظام المنظمة.

بعد قراءتك للحالة :

▪ ما الأسئلة التي يمكن أن توجهها بصفتك أخصائياً اجتماعياً لهذا الشيخ

العجوز؟

- ما الأوراق التي ستطلبها منه؟
- ما التوجه الذي من الممكن أن توجه الأسرة له؟
- قم تعبئة خانات البحث الاجتماعي الخاصة بهذه الأسرة وفق الاستمارة التالية:

نموذج دراسة وتشخيص وعلاج الحالات:

الحالة	نوع البحث	<input type="radio"/> بحث جديد	<input type="radio"/> تجديد بحث	<input type="radio"/> بحث طارئ	بتاريخ: / / ١٤هـ
رقم الهوية					

اسم المستفيد	العمر		
تاريخ الميلاد	مكان الميلاد	الجنسية	
نوعها	<input type="radio"/> كرت عائلة	<input type="radio"/> بطاقة	<input type="radio"/> بدون مصدرها
تاريخها	تاريخ الانتهاء	صفته	<input type="radio"/> زوجة
الحالة الصحية	<input type="radio"/> جيدة	<input type="radio"/> غير جيدة	<input type="radio"/> مزمن
للعائل	نوع الإعاقة	<input type="radio"/> خفيفة	<input type="radio"/> متوسطة
المؤهل العلمي	الدورات الحاصل عليها		
الوظائف السابقة			
الترتيب الزوجي	رقم الزوجية: ١٠ ، ٢٠ ، ٣٠ ، ٤٠	من أصل: ١٠ ، ٢٠ ، ٣٠ ، ٤٠	
رقم الهاتف الثابت	رقم الجوال		
هاتف آخر	رقم الجوال ٢		
صلته			

عنوان العمل:

الحالة الوظيفية	<input type="radio"/> عاطل	<input type="radio"/> متقاعد	<input type="radio"/> موظف	<input type="radio"/> عامل	<input type="radio"/> مهني	<input type="radio"/> متسبب
طبيعة العمل	هاتف العمل					
عنوان العمل						

عنوان السكن:

الحي	المدينة
شارع	أقرب مسجد
بجوار	رقم المنزل
العنوان بالتفصيل	الإحداثيات

معلومات عن حالة سكن الأسرة:

نوع السكن	<input type="radio"/> فيلا	<input type="radio"/> دور	<input type="radio"/> سكن غير مسلح	<input type="radio"/> شقة	أخرى.....
ملكية السكن	<input type="radio"/> ملك بصك	<input type="radio"/> ملك بدون صك	<input type="radio"/> إيجار	<input type="radio"/> وقف	<input type="radio"/> مع قريب
اسم المؤجر	رقم جوال المؤجر				
بيانات السكن	رقم الشقة	الدور	عدد الغرف		
قيمة الإيجار السنوي	مجاناً من				

معلومات عن الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	<input type="radio"/> فقير	<input type="radio"/> أيتام	<input type="radio"/> أرملة	<input type="radio"/> مفقود	<input type="radio"/> عائلة سجين	<input type="radio"/> أسرة مهجورة	<input type="radio"/> أيم	<input type="radio"/> متميز
	<input type="radio"/> معلقة	سبب التعليق						
	<input type="radio"/> مطلقة	عدد مرات الطلاق						

عدد أفراد الأسرة:

لا <input type="radio"/>		نعم <input type="radio"/>		هل الأب على قيد الحياة			
المجموع		مرافقين	بالغ ()	بنات	بالغ ()	أبناء	عدد أفراد الأسرة
			غير بالغ ()		غير بالغ ()		

معلومات عن المدارس والدارسات:

عدد الدارسين	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع
عدد الدارسات	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع

ديون الأسرة:

إجمالي مبلغ الدين		هل سدد عنه مسبقاً <input type="radio"/> لا <input type="radio"/>		هل دخل السجن مسبقاً <input type="radio"/> نعم <input type="radio"/> لا <input type="radio"/>			
اسم صاحب الدين	المبلغ	القسط	تاريخ الدين	المتأخرات	ينتهي بتاريخ	عنوان صاحب الدين	سبب الدين
إثبات الدين							
إثبات الدين							
إثبات الدين							
إثبات الدين							

معلومات عامة:

إيجابيات الأسرة:

<input type="radio"/> الالتزام بالحجاب	<input type="radio"/> المحافظة على الصلاة	<input type="radio"/> استقامة الأبناء	<input type="radio"/> المشاركة في التحفيظ	<input type="radio"/> عدم وجود قنوات فضائية	<input type="radio"/> تمييز الأبناء دراسياً
أخرى.....					

سلبات الأسرة:

<input type="radio"/> تساهل بالحجاب	<input type="radio"/> عدم المحافظة على الصلاة في المسجد	<input type="radio"/> قنوات فضائية	<input type="radio"/> حالات إدمان	<input type="radio"/> تدخين	<input type="radio"/> سلوك الأسرة في الحي	<input type="radio"/> بطالة
أخرى.....						

معلومات عامة:

هل يوجد لدى الأسرة خادمة	نعم <input type="radio"/>	لا <input type="radio"/>	العدد	الراتب	السبب:
هل يوجد لدى الأسرة سائق	نعم <input type="radio"/>	لا <input type="radio"/>	العدد	الراتب	السبب:

			لا <input type="radio"/>	
هل يوجد لدى الأسرة عامل	نعم <input type="radio"/>	العدد	الراتب	السبب:
هل يوجد لدى الأسرة أملاك	نعم <input type="radio"/>	المبلغ	العائد	() كتابة:
هل الأسرة تستفيد من مبلغ الأملاك	نعم: <input type="radio"/>	قدر المبلغ	لا: <input type="radio"/>	السبب:
هل الأسرة مسجلة في الضمان	نعم <input type="radio"/>	لا: <input type="radio"/>	السبب	:
هل دخل الضمان على عدد أفراد الأسرة	نعم <input type="radio"/>	لا: <input type="radio"/>	السبب	:
هل رب الأسرة سبق له الحج	نعم <input type="radio"/>	لا: <input type="radio"/>	السبب	:

معلومات عن أملاك الأسرة:

النوع	منزل <input type="radio"/>	شقة <input type="radio"/>	أرض <input type="radio"/>	أملاك خاصة
المبلغ				
النوع	مزرعة <input type="radio"/>	دكان <input type="radio"/>	مواشي عدد () <input type="radio"/>	
المبلغ				
النوع	أخرى:	المبلغ		عدد السيارات
نوعها:	موديلها:	صالحة <input type="radio"/>	غير صالحة <input type="radio"/>	
نوعها:	موديلها:	صالحة <input type="radio"/>	غير صالحة <input type="radio"/>	

مصادر دخل الأسرة الغير ثابتة:

المبلغ	مساعدة أبناء وأقارب	فاعل خير	منظمة خيرية	عوائد سنوية	الإجمالي
المصدر	الاسم	الاسم	الاسم		
	الاسم	الاسم	الاسم		
	الاسم	الاسم	الاسم		
هل يوجد دخل آخر	نعم <input type="radio"/>	لا <input type="radio"/>	نوعه	قيمه	

الأثاث والمفروشات والأجهزة الموجودة والمطلوبة:

العدد	مطلوب	الحالة		المساحة	العدد	النوع	العدد	مطلوب	الحالة		المساحة	العدد	النوع
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		لحف		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		غرفة نوم مزوج
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		أسطوانة غاز		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		غرفة نوم أبناء
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		غسالة		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		غرفة نوم أطفال
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		مكيف		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		فرن غاز
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		ثلاجة		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		مساند
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		مكينة كهربائية		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		كتب
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		كاوية		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		دولاب ملابس
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		خلاطة عصير		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		دولاب مطبخ (صالة)
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		دفاية		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		دولاب مدخل مطارح
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		سخان		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		سرير أطفال
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		أواني منزلية		0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		ستائر
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		موكيت
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		موكيت
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		موكيت
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		موكيت
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		موكيت
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		سجاد
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		سجاد
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....		سجاد
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....	
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....	
	0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....			0 نعم	0 صالح	0 غير صالحX....	

الموازنة:

الإجمالي	تأمينات اجتماعية		تقاعد		رواتب		الموارد الثابتة
	أعمال حرة		أملاك خاصة		ضمان		
الإجمالي	تكاليف علاج	أقساط	الماء والكهرباء	إيجار		المصاريف	
	رسوم دراسية		الكسوة	المعيشة			
كتابة:			() ريال			الفاصل =	
كتابة:			() ريال			العجز =	

تعهد:

التوقيع	الاسم	أتعهد أنا المدونة بياناتي في استمارة البحث أن جميع البيانات التي أدليتها للباحث صحيحة وأتحمل مسئوليتها ويحق للجمعية الإطلاع على كشوفات الحسابات وأملاك الخاصة وأوقع على ذلك
---------	-------	---

ملاحظات:

م	نوع الملاحظة
١	
٢	

اسم الأخصائي الاجتماعي: التوقيع:
التاريخ:

المرئيات:

م	صاحب الرأي	الرأي	ملاحظات
١	الأخصائي الاجتماعي بالحي:	<input type="radio"/> مستحق <input type="radio"/> مستثنى <input type="radio"/> غير مستحق	
٢	عضو:	<input type="radio"/> مستحق <input type="radio"/> مستثنى <input type="radio"/> غير مستحق	
٣	عضو:	<input type="radio"/> مستحق <input type="radio"/> مستثنى <input type="radio"/> غير مستحق	

توضيح الحالة	<input type="radio"/> مستحق	<input type="radio"/> مؤقت لمدة () الموافق / / ١٤هـ
السبب	<input type="radio"/> غير مستحق	

اعتماد مدير المنظمة

صور المستندات المطلوب توفرها في ملف الأسرة حسب نوع الحالة
صورة الهوية لـ (رب الأسرة، الأبناء المنفصلين، المرافقين) - تقرير طبي للمريض - عقد الإيجار - شهادة استحقاق (بالراتب) - إثبات دخل الضمان - إثبات التقاعد - صك طلاق (إذا كانت الحالة مطلقة) - استمارة سجين - صك إعالة - صك إثبات ديون - شهادة وفاة - في حالة تعدد الزوجات يطلب صور شهادات الميلاد لجميع الأبناء - أي إثبات يدل على ضعف الأسرة يرفق - أخرى:

نموذج دراسة الحالات الطارئة :

موعد التسليم المقرر		موعد التسليم الفعلي		رقم التسجيل في الحاسب :	
اسم المستفيد		رقم الهوية		الجنسية	
وصف الحالة					
الحي		رقم الهاتف	رقم الجوال		
محالة من		تاريخ			
معلومات المستفيد		رقم الكراسة	اسم المستفيد	الجنسية	الجنس
		رقم الهوية	الحالة	رقم الهاتف	رقم الجوال (٢)
معلومات السكن		الحي	الشارع	رقم السكن	حالة السكن
		نوع السكن	ملكية السكن		
الدخل		الضمان	التأمينات	التقاعد	الراتب
		الإيجار	الرسم الدراسية	الكهرباء	الماء
المصروفات					تكاليف العلاج
					أخرى
الديون		<input type="checkbox"/> إيجارات متراكمة <input type="checkbox"/> أقساط متأخرة <input type="checkbox"/> تكاليف علاج <input type="checkbox"/> رسوم دراسية <input type="checkbox"/> تجديد إقامة <input type="checkbox"/> نقل كفالة خلع			
محتويات المنزل		<input type="checkbox"/> مكيفات <input type="checkbox"/> ثلاجة <input type="checkbox"/> فرن غاز <input type="checkbox"/> فرن كهربائي <input type="checkbox"/> غسالة <input type="checkbox"/> سخان ماء <input type="checkbox"/> كنب <input type="checkbox"/> مجلس أرضي <input type="checkbox"/> تلفاز			
الحالة الصحية		<input type="checkbox"/> مقعد كبير السن <input type="checkbox"/> شلل رباعي <input type="checkbox"/> شلل نصفي <input type="checkbox"/> أصم وأبكم <input type="checkbox"/> مريض نفسي <input type="checkbox"/> متلازمة داون <input type="checkbox"/> توحده <input type="checkbox"/> كسور			
مرفيات الأخصائيين		<p>تم زيارة هذه الحالة في موقعها ومطابقة جميع الإثباتات الرسمية وتبين لنا الاحتياج التالي:</p> <input type="checkbox"/> تسديد إيجار السكن بمبلغ وقدره (ريال) <input type="checkbox"/> ترميم السكن بمبلغ وقدره (ريال) <input type="checkbox"/> تسديد رسوم الإقامة بمبلغ وقدره (ريال) <input type="checkbox"/> ترميم رسوم نقل الكفالة بمبلغ وقدره (ريال) <input type="checkbox"/> تسديد تكلفة علاج بمبلغ وقدره (ريال) <input type="checkbox"/> ترميم رسوم دراسية بمبلغ وقدره (ريال) <input type="checkbox"/> استئجار سكن بمبلغ وقدره (ريال) <input type="checkbox"/> ولدة () <input type="checkbox"/> تحتاج إلى وظيفة <input type="checkbox"/> تحتاج إلى تدريب وتأهيل <input type="checkbox"/> تحتاج أثاث <input type="checkbox"/> تحتاج أجهزة كهربائية أخرى:			
توصيات فريق الدراسة الطارئ		الأسرة تدخل ضمن الحالات الطارئة: <input type="checkbox"/> نوصي بسد الاحتياج المبين أعلاه. <input type="checkbox"/> يعتذر لهم للأسباب التالية: أخرى:			
من فريق البحث الطارئ		اسم الأخصائي والتوقيع (١)		اسم الأخصائي والتوقيع (٢)	
		التاريخ: / / ١٤٤			
من : رئيس قسم دراسة الحالات الطارئة		إلى: رئيس قسم نرفع لكم بنتيجة الدراسة الطارئة لهذه الأسرة مشفوعة بالإثباتات الرسمية، والتي تمت زيارتها في يوم الموافق / / ١٤٤ وتم تحديد احتياجاتها والمبين لكم بعاليه وسجلت بياناتها في برنامج الرعاية الاجتماعية، وسلم لها عدد () قسيمة تموينية			
من : رئيس قسم دراسة الحالات الطارئة		إلى: سعادة مدير الرعاية ومساعد المدير العام نرفع لسعادتكم بمرفيات وتوصيات فريق البحث الطارئ لهذه الأسرة نأمل اطلاعكم والتوجيه بما ترونه مناسباً.			
الاسم:		التاريخ: / / ١٤٤٣		التوقيع:	
من: مدير الرعاية ومساعد المدير العام		إلى: <input type="checkbox"/> رئيس قسم البحث الاجتماعي <input type="checkbox"/> وحدة المخزون <input type="checkbox"/> التدريب والتأهيل وبناء على تقرير البحث الطارئ حول المستفيد أعلاه، نأمل منكم استكمال الإجراءات المترتبة على ذلك والمتابعة والرفع لنا بما تم، ،			
الاسم:		التاريخ: / / ١٤٤٣		التوقيع:	

ثنائي

النشاط رقم (١٠)



٣٠ دقيقة

بالتعاون مع زميلك:

- جرب استخدام الخرائط.
- جرب مشاركة موقعك.
- جرب حفظ الموقع.
- جرب البحث عن موقع وصل لك من صديقك.
- فكر في عمل خريطة خاصة بعملك وللمكان الذي تغطيه خدماتك.
- فكر في طباعة لاصق بالوصف لكل منزل على ملفات الأسر.



فردى. ثنائى. جماعى

النشاط رقم (١١)



١٥ دقيقة

إن من أهم أدوار الأخصائى الاجتماعى هو تنفيذ الزيارة الميدانية. فكر بشكل فردى: ما الغرض من الزيارة؟ وما أهمية الزيارة؟ وما آداب الزيارة؟ وما إجراءات الزيارة؟ ثم تحاور مع زميلك حول ما توصلت إليه، اعرض على مجموعتك نتائج حواركما وتوصلوا لإجابة مشتركة.

العنصر	فردى	ثنائى	جماعى
الغرض من الزيارة			
أهمية الزيارة			
آداب الزيارة			
إجراءات الزيارة			



المادة العلمية



٢٠ دقيقة

الزيارة الميدانية تلعب دورا مهما وتتكون من عدة خطوات إجرائية على النحو

الآتي :

أولا : ما قبل الزيارة :

١. تحديد الحاجة للزيارة من عدمه فإذا أمكن الاستغناء عنها فليس بالضرورة تنفيذها.
٢. تحديد الغرض من الزيارة (هل هي متابعة دورية؟ هل هي مطابقة؟ هل هي للكشف عن طلبات أجهزة؟ هل هي للكشف على حاجة المنزل إلى ترميم؟ ..)
٣. ينبغي أن تُجَدولَ الزيارات بخطة من الباحث وليس بشكل عشوائي.
٤. ينبغي أن تكون خطة الزيارات معلنة للرئيس.
٥. يتم تحديد موعد مسبق مع المستفيد الذي سيتم زيارته.
٦. يتأكد من عنوان المستفيد ويأخذ رقم جوال أو هاتف المستفيد الذي سيُزار.
٧. ينبغي التأكد من حال المستفيد وهل يوجد رجل يمكن مقابلته أم يتم تنسيق زيارة باحثة إن أمكن.
٨. يفضل أن يحمل الأخصائي جوالا غير جواله الشخصي.
٩. يفضل أن تكون الزيارة عبر لجنة وليس شخصا.
١٠. عليه أن يتسلح بقواعد التسجيل ونظام العمل وإمكانات المنظمة ونظامها وكيف تتعامل مع الحالات.
١١. أخذ سيارة المنظمة ويفضل ألا تحمل السيارة شعارا بارزا للجمعية حتى لا يجرح المستفيد مع جيرانه وأهل حيه.

ثانيا: أثناء الزيارة :

١. تكون الزيارة في الوقت المناسب وهو في الغالب الفترة المسائية (العصر) لكي تتمكن من الرؤية بشكل واضح وليكون الناس في المنازل.
٢. حمل حقيبة تحوي الأدوات: قلم، ورق، بطاقة الأسرة (الاستمارة)، جهاز لوحي، كاميرا.

٣. حمل بطاقة العمل أو زي المنظمة كأن يكون (سديري أو قميص فوق الثوب) ويفضل الاكتفاء بالبطاقة مبالغة في حفظ كرامة المستفيد والستر عليه.
٤. على الأخصائي ألا ينفذ الزيارة إلا في حال وجد أحد من محارم البيت.
٥. يمكن في حالة عدم وجود رجل مثل الأرامل وما شابهها الاستعانة بأخصائي وزوجته أو باحثة.
٦. يمكن للأخصائي أن يستفسر من إمام المسجد أو عمدة الحي عن مصداقية سكن الأسرة. (لاحتتمالية أن يكون المنزل معد فقط لأجل الزيارة .. وهو مهجور أو معار)
٧. من الممكن أن يطلب الأخصائي بشكل مفاجئ من المستفيد أن يجلب له ماء بارد فأحيانا يرتبك الشخص المزار حيث لا يستدل على المطبخ إذا كان البيت ليس بيته.
٨. احترام المستفيد والسلام عليه ومصافحته والتبسم له وسؤاله عن حاله.
٩. على الأخصائي أن يلاحظ المستوى المعيشي للأسرة بالنظرة والملاحظة مثل وجود شاشات رقمية كبيرة ماركات مشهورة، وجود أجيال جديدة من الألعاب والهواتف الذكية، سيارة مودل حديث فارهة، ديكورات المنزل.
١٠. مهم أن يتمتع الأخصائي بالحلم والصبر حال تأخر الشخص المزار أو عدم دقة الوصف.
١١. استئذان المستفيد في التصوير حال الحاجة له ويفضل أن يكون عنده النموذج جاهز ليوقع عليه بالموافقة المبدئية مع وعده بعدم ظهور صورته أو صور أفراد عائلته.
١٢. عدم اللجوء للتصوير بكاميرا الجوال لعدم جودتها ولعدم اطمئنان الأسرة على الصور.
١٣. يتوازن نفسيا حال الاطلاع على حالات سيئة.
١٤. توديع المستفيد وشكره على استقباله وتعاونيه وتفهمه.
١٥. الاجتهاد في سلامة التقديرات وعدم التطرف لأحد الجهتين سلبا أو إيجابا.
١٦. كتابة تقرير الزيارة ورفعها للجنة أو الرئيس المباشر .
١٧. إذا كانت هناك جهة طالبة للتقرير فيعد التقرير ويرفعه حسب نظام المنظمة في المراسلات.

ثالثا: تعليمات وتوجيهات :

- ١ . على الأخصائي مراعاة خصوصية المنزل ، وغض البصر وحفظ السر فلا يُخرج أهل البيت بتقليب الملابس أو الكشف عن الأشياء المغطاة.
- ٢ . عدم الإدلاء بأي وعود للحالة، فقط يفيد به بدوره ولا يتجاوز إلى أكثر حتى لا يتحجج صاحب الحالة بكلامه.
- ٣ . الالتزام بجدول الزيارات المحدد.
- ٤ . الالتزام بوقت الزيارة المعتاد وعدم الإطالة.
- ٥ . عدم إعطاء المستفيد رقمه الشخصي.
- ٦ . يجب أن يفرق الأخصائي بين حالة المستفيد وحاجته للدعم، وبين ظهور بعض مظاهر ضعف التدين لديه.. فقد يستحق المستفيد الدعم والنصيحة.

المادة العلمية



٢٠ دقيقة

متطلبات نجاح الجلسة الإرشادية مع المستفيد (صاحب الحالة):

١. تحديد موعد للحالة وتبليغ المستفيد بها.
٢. تحديد مدة الجلسة بنصف ساعة إلى ساعة. (افتتاح " ألفة وكسر حاجز" مدة ٥-١٠ د، محتوى الجلسة" تناول هدف الجلسة" مدة ٣٠ - ٤٠ إنهاء الجلسة" تلخيص وتحديد المطلوب" مدة: ٥ - ١٠د)
٣. تهيئة مكان للجلسة فيه خصوصية تناسب طبيعة حالة المستفيد وتبتعد فيه عن المقاطعات.
٤. توفير ضيافة مناسبة (شاي، قهوة، عصير، ماء، كيك).
٥. تهيئة التجهيزات المطلوبة (الحاسب وشاشة عرض والسماعات) لتشغيل الأفلام.
٦. الاستعداد بمعلومات وحلول للحالة التي أنت بصدد مناقشتها مع المستفيد، مثل: الطلاق، التدخين وغيرها.
٧. يفضل لو كانت هناك مادة توعوية جاهزة حسب طبيعة الحالة.
٨. تجهيز عدد من المطويات والنشرات والإعلانات ذات العلاقة بالحالة.
٩. ممارسة مهارات الحوار والتواصل مع صاحب الحالة بدرجة عالية من الإتقان.
١٠. التمهيد للحوار بأنه:
 - بأنه خاص وهدفه التعاون وتقديم المساعدة والوصول إلى حلول مناسبة.
 - وبأن صاحب الحالة قادر على الحل - بعون الله - وإمكانية التغيير نحو الأفضل.
١١. التفهم لمقاومة صاحب الحالة للحلول ورغبته في المساعدة المباشرة ومحاولة امتصاصها واستيعاب المقاومة وتحويلها لاستجابة متدرجة.
١٢. مكافأة صاحب الحالة بهدية مثلا كوبون شراء عند مناسبة ذلك.
١٣. إذا كانت استجابة صاحب الحالة مناسبة ويرغب في المزيد فمن الممكن إعطاؤه موعدا آخر للمتابعة.
١٤. متابعة الحلول مع المستفيد - عند الحاجة- بالاتصال أو في زيارة التحديث.
١٥. تدوين تقرير الجلسة وكتابة التوصيات للجنة.

فنيات الجلسة الإرشادية:

هناك العديد من المهارات والفنيات التي تساعد الأخصائي الاجتماعي على إدارة الجلسة الإرشادية بكفاءة عالية جداً ومن أهم هذه الفنيات ما يلي:
فنيات الإصغاء والاستجابة:

١. عكس المشاعر: (مرآة صادقة يعكس بها الأخصائي مشاعر المستفيد "صاحب الحالة" وأحاسيسه لتساعد على تخفيف توتر ومقاومة صاحب الحالة وتساعد على الوعي بانفعالاته)

المستفيد	إن كل شيء قد اختلف معي، الحياة تضيق أمامي، لقد انفض عني الأصدقاء حتى المال لم يعد عندي منه شيء.
الأخصائي	أنت تشعر بالضجر بسبب الظروف التي تمر بها.

٢. عكس المحتوى: (إعادة النص أو بعض كلماته لإظهار أننا استلمنا رسالة المستفيد، لتأكيد فهمك لما يقول ، وتساعد الأخصائي على أن يعي ما يقول ويبحث عن مخرج)

المستفيد	من الصعب علي أن أستمر في الجمع بين العمل والدراسة والاهتمام بالأسرة إنني أقول لنفسي دائماً إنني سأنهار فجأة في يوم من الأيام.
الأخصائي	يبدو أنك تمر بصعوبة في الموازنة بين التزاماتك .. حيث تزداد هذه اللاتزامات بالنسبة للوقت المتاح

٣. التلخيص: (استجابة لفظية غالباً يكون فيها فكرتين أو انفعالين أو فكرة وانفعال وتتمركز حول المغزى أو المعنى الموجود في رسائل المستفيد وتهدف إلى بناء خطوة جديدة أو التركيز على نقطة مهمة أو إنهاء الجلسة ..)

الأخصائي	وكما فهمت منك فإنك تشعر وهكذا فإن الأفكار الرئيسية هي: والذي تمت الموافقة عليه .. أو الذي اتفقنا على فعله ...
----------	--

٤. الاستيضاح: (استفسار الأخصائي عن النقاط الغامضة في حديث المستفيد.. ليكشف عن المعلومات والمشاعر الغامضة..)

المستفيد	أنا أريد أحياناً أن ابتعد عن كل شيء	أنا متهور بشكل كبير لقد ضاعت كل الفرص..
الأخصائي	ماذا تقصد بكل شيء؟	أنا أقدر ضيقك .. ماذا تعني بكلمة متهور؟

٥. مهارة الدقة والوضوح والانتباه للأخطاء اللغوية: (لغة المستفيد مليئة بأنواع من الأخطاء والفجوات ومنها: الحذف؛ بمعنى ترك ذكر بعض التفاصيل أثناء الحديث.

ومنها: التحريف أو التشويه؛ وذلك عندما تكون الأمور ليست كما يبدو أو يخاف (إساءة فهمها..)

المستفيد	حذف:	إنه يحبطني!	أنا خائف!	أخي أفضل مني!
الأخصائي	-	كيف يحبطك؟	من ماذا؟	أفضل أين؟ متى؟ كيف؟
المستفيد	تشويه	إن هذا الشيء سيء!	إنه يؤذيني!	إنه يشكو دائماً!
الأخصائي		بأي مقياس؟	ما نوع الأذى؟	كيف عرفت أنه يشكو دائماً؟

٦. مهارة إعطاء المعلومة: (تقديم معلومات تساعد على اتخاذ القرار وأمر المستفيد كيف ينبغي أن يتصرف؟) (لا مانع من النصيحة في وقتها المناسب)

المستفيد	أنا أدخن حديثاً وأصبحت أشعر بالإرهاق وضيق التنفس..
الأخصائي	نصيحة: لماذا لا تتوقف عن التدخين فتتخلص من مشاكلك.
الأخصائي	معلومة: .. مرّ علي في بعض الدراسات معلومات عن الآثار الجسدية والنفسية التي تصيب المدخن ومن أشهرها ...

٧. مهارة تحديد نقاط القوة والضعف لدى المستفيد: (الأخصائي مهم أن يركز أثناء الجلسة الإرشادية على استكشاف نقاط القوة والضعف لدى المستفيد ليبنى عليها التوجيه والتوعية والتأهيل .. ومما يساعده على ذلك الجدول التالي:

المجال	نقاط القوة والضعف	كانت في الماضي	موجودة في الحاضر	متوقعة في المستقبل
تعامله مع زوجته	ق			
	ض			

النشاط رقم (١٥) فردي

٥ دقائق

يقوم كل مشارك بتعبئة الجدول التالي ثم يستمع المدرب لبعض ما كتبه المشاركون .

البيان	العنصر
	ماذا تعرف عن مهارات الحوار والإقناع؟
	ماذا تريد أن تعرف عن مهارات الحوار والإقناع؟
	ماذا تعلمت عن مهارات الحوار والإقناع؟ (بعد المادة العلمية)

ثلاثي

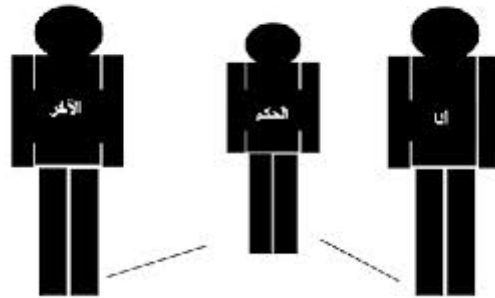


النشاط رقم (١٦)



٧ دقائق

ينقسم المشاركون إلى مجموعات ثلاثية كل فرد يختار فئتين من فنيات الجلسة الإرشادية وتقنيتين من تقنيات الحوار والإقناع ويحاول تطبيقها في حوار مع زميله.. بحيث يتحاور زميلان ويطبقان الفنيات والتقنيات والزميل الثالث يتابع ويلاحظ مستوى التطبيق ثم يقدم لهما التغذية الراجعة ويتم بعد ذلك تبادل الأدوار بحيث يصبح أحد المتحاورين ملاحظ ، والملاحظ محاور .. وهكذا ..





أهداف الوحدة:

- تصميم بعض برامج توعية وتأهيل المستفيد.
- التحضير والإعداد للاجتماع فعال.
- كتابة خطابات وتقارير مكتملة العناصر.
- إعداد خطة تشغيلية لهامه وأعماله.

٣

الوحدة الثالثة

موضوعات الوحدة:

- التوعية والتأهيل للمستفيدين.
- إدارة الاجتماعات.
- كتابة الخطابات والتقارير.
- الخطة التشغيلية.

النشاط رقم (١٧) جماعي



١٥ دقيقة

مر بنا في الوحدة السابقة الحديث حول التوجيه والإرشاد، ومحصلة ونتاج التوجيه والإرشاد هو انطلاق برامج التوعية والتأهيل من عند المنظمة أو المنظمة. قارن مع مجموعتك بين التوعية والتأهيل وفق الجدول التالي:

التأهيل	التوعية	العنصر
		المفهوم
		الوسائل والأدوات
		الأهمية

جماعي



النشاط رقم (١٨)



١٥ دقيقة

حصرت مع زملائك في المنظمة عددا من الفتيات اللاتي تخرجن من المرحلة الثانوية ولم يلتحقن بالجامعة ولم يتزوجن ، وقمت بعمل خطة تأهيل لعدد ٥٠ فتاة لتحقيق هدف واحد من ثلاثة حلول؛ مواصلة الدراسة الجامعية، أو الزواج، أو الدخول في سوق العمل.

بالتعاون مع مجموعتك: اكتب توصيفاً لبرنامج التأهيل الخاص بهذه الفئة.

العدد				المستهدف بالبرنامج
المكان	المدة		التاريخ	مكان وزمان التنفيذ المقترح
				أهداف البرنامج
				فكرة البرنامج
				طريقة التنفيذ
				أدوات ومتطلبات التنفيذ
				أدوات التقييم <input type="checkbox"/> استبانة <input type="checkbox"/> حوار تقييم جماعي <input type="checkbox"/> مقابلة مع عينات عشوائية <input type="checkbox"/> الملاحظة <input type="checkbox"/> أخرى...
				التكلفة المادية

النشاط رقم (١٩) جماعي



١٠ دقائق

بالتعاون مع مجموعتك: اكتب خطة طموحة للتوعية والتأهيل في مؤسستك تكون شاملة للفئة المستهدفة والأدوات الميزانية وموعد التنفيذ... الخ

الميزانية	المكان	العدد	البرنامج	الفئة المستهدفة	الشهر
					محرم
					صفر
					ربيع

المادة العلمية



٢٠ دقيقة

يحتاج الأخصائي الاجتماعي إلى الكتابة والتحرير الإداري لأجل المخاطبات وكتابة التقارير عن المستفيدين الذين يحتاج إلى جمع المعلومات عنهم وتتعدد تلك الخطابيات لكن في الغالب تدور مخاطباته للجهات التالية:

- ١- عمد الأحياء.
- ٢- الجوازات.
- ٣- السجن.
- ٤- بنك التسليف.
- ٥- الجمعيات الأخرى.
- ٦- الضمان والتأهيل الاجتماعي.
- ٧- الشؤون الصحية.
- ٨- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- ٩- المؤسسة العامة للتقاعد.
- ١٠- الأحوال المدنية.
- ١١- إمارة المنطقة أو المحافظة.

على الأخصائي أن يعد ويتمرن على إعداد نماذج معتمدة في منظمته ويفضل أن تكون تلك الأعمال مرتبطة ببرامج حاسوبية بحيث تتم برمجتها على انجاز المخاطبة المطلوبة في ملف وورد أو بريد الكتروني بمجرد اختيار ملف الحالة والجهة المخاطبة.

سنتعرف الآن على بعض القواعد الهامة في صياغة الخطاب الإداري:
أولاً:

التعرف على الفرق بين الخطاب الداخلي (داخل المنظمة) والخطاب الخارجي (موجه لشخص خارج المنظمة).

الخطاب الداخلي يكون بصيغة:

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

مذكرة داخلية

إلى: الأخصائي الاجتماعي سعد

من: رئيس قسم البحث الاجتماعي

بشأن: المواطن حسن فهد راشد

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حيث راجع المنظمة المواطن / رقم سجله المدني () يوم

وتاريخ يطلب تسجيله في خدمات المنظمة،

نأمل بحث حالته وتقديم الخدمات له حسب النظام المتبع ، والله الموفق .

محمد عبد الله

ثانيا : نموذج المخاطبة الخارجية :

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

الموضوع : حسن راشد فهد

سعادة / مدير شعبة السجون بـ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حفظه الله

حيث راجعتنا المواطنة () رقم هوية () وتفيد بأن زوجها فلان

ورقم هويته () وتطلب التسجيل في خدمات المنظمة ، عليه نأمل الإفادة

عن صحة إفادتها ومدة محكوميته المتوقعة وأي معلومات تبين حالة الأسرة وحاجتهم

للمساعدة والله الموفق .

مدير منظمة البر بـ

إبراهيم محمد

ويتكون الخطاب عادة من عدة أجزاء وعناصر أساسية وهي كالتالي :-

- (١) اسم الجهة المرسلة وعنوانها
- (٢) رقم الخطاب
- (٣) تاريخ الخطاب
- (٤) المرفقات أو المشفوعات
- (٥) الموضوع: ملخص الخطاب
- (٦) اسم الجهة المرسل إليها
- (٧) التحية
- (٨) فحوى الخطاب
- (٩) التحية الختامية
- (١٠) التوقيع
- (١١) الختم
- (١٢) صورة الخطاب.
- (١٣) نظريف الخطاب عند الحاجة.

لاحظ :

١. يجب أن تحفظ رقم وتاريخ المخاطبات ويفضل أن يكون ذلك إلكترونياً لسهولة البحث والاسترجاع.
٢. يجب أن تحتفظ بصورة من المخاطبات ويفضل أن تكون إلكترونياً حتى لا تتراكم الأوراق عندك.
٣. راع عدم تسليم المستفيد خطاباً بيده وإنما المراسلات تمر عبر الطرق الإلكترونية أو الفاكس أو المراسل.
٤. يجب أن تتابع الخطابات ولا تكتفي بإرسالها.
٥. يجب أن يكون لديك سجل صادر ووارد وتكتب فيه المخاطبات.

دفتر الوارد

م	رقم	تاريخ	من	الموضوع	المرفقات	تاريخ الاستلام	التسديد
٠.١							
٠.٢							
٠.٣							

دفتر الصادر :

م	رقم	تاريخ	إلى	الموضوع	المرفقات	المستلم	تحتاج رد
٠.١							
٠.٢							
٠.٣							

ملحوظات في كتابة الخطاب :

- الإشارة للخطاب السابق لو وجد، الإشارة للنظام، الإشارة للتعميم..
- إرفاق صورة من الخطاب الوارد المشار له في خطاب المعاملة.
- ابتعد عن إعادة الخطاب بنصه واكتف بالإشارة له أو إرفاقه، وادخل في فكرة الإجابة مباشرة .
- الاختصار غير المخل بالمعنى.
- يجب أن يكون للخطاب موضوعاً هو عبارة عن ملخص لمحتوى الخطاب.
- كتابة المحتوى على فقرات إن كان يضم أكثر من فكرة.
- البعد عن صيغة الأمر إلا إذا كنت مديراً.
- الاهتمام بالافتتاحية والخاتمة.
- الرد على الاستفسارات بالترتيب.
- سلامة جميع البيانات والمعلومات صحة واستكمالاً بحيث تضع فيه المعلومات المتوقع أن يحتاجها الطرف المستلم مثل رقم جوال صاحب الحالة أو عنوانه.
- العناية بالنزق واللباقة.
- تلافي الأخطاء الإملائية والنحوية والطباعية قدر الإمكان.

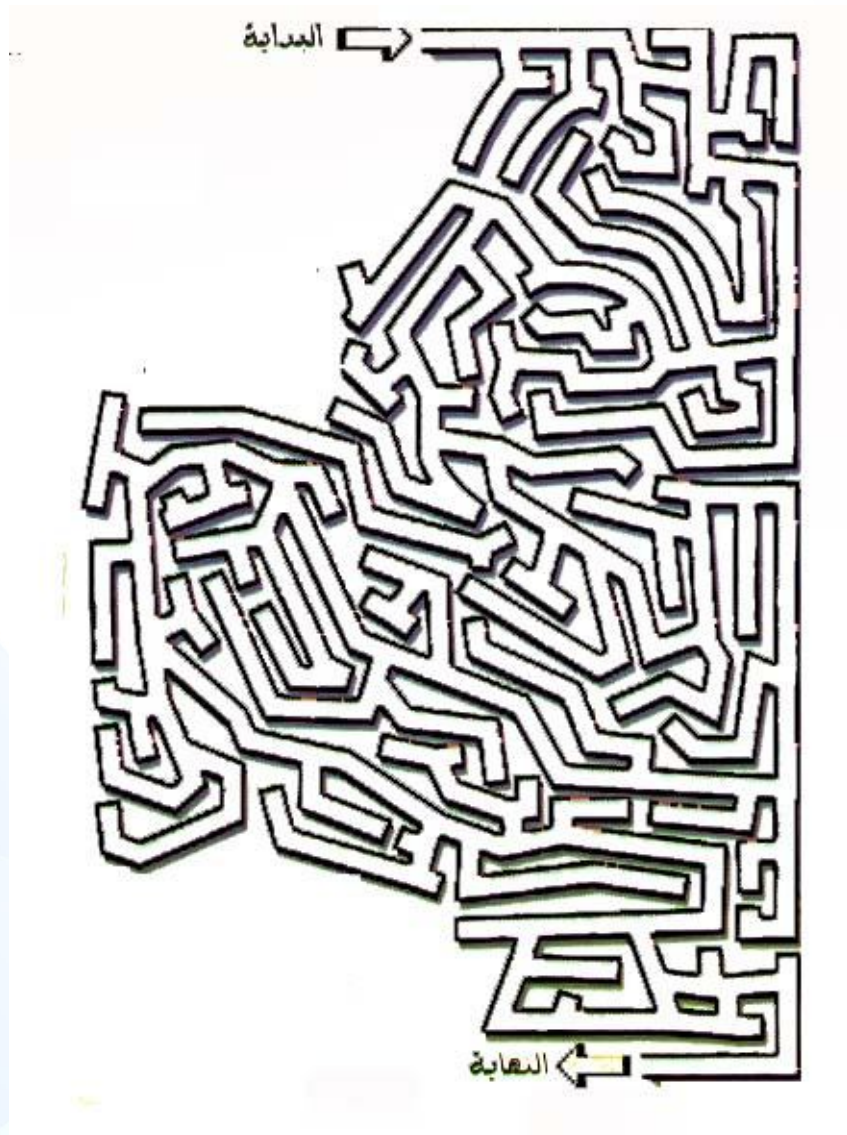
فردى

نشاط ترفيهى



٥ دقائق

استمتع قليلاً وحاول البحث عن أقصر طريق للخروج من المتاهة.



فردى. ثنائى

النشاط رقم (٢٢)



١٠ دقائق

اكتب ثلاثة أهداف عامة ستعمل على تحقيقها في منطمتك وأنت أخصائى اجتماعى مثال:

١. تطوير تطبيقات التقنية في قسم الأخصائى الاجتماعى .

ثم ناقش زميلك فيما توصلت إليه .

م	الأهداف العامة

النشاط رقم (٢٣) جماعي



١٥ دقيقة

بالتعاون مع زملائك حاول كتابة عدد من الأهداف الإجرائية لهدف من الأهداف العامة التي توصلتم لها في النشاط السابق ثم اقترحوا بعض المبادرات والبرامج التي تساهم في تحقيق هذه الأهداف الإجرائية بحيث يكون لديكم خطة تشغيلية لهذا الهدف وفق النماذج التالية:

الجهة المسؤولة		التكلفة	المدة	البرنامج	الأهداف الإجرائية	الهدف العام
المساندة	الرئيسية					

فردى



النشاط الأخير



١٠ دقائق

قياس التحصيل :

الأسئلة عبارة عن ٢١ سؤالاً المطلوب هو الإجابة على ٩٩ سؤالاً منها:

١- ما مفهوم الأخصائي الاجتماعي :

.....

١- أجب بصح أو خطأ :

يحتاج الأخصائي الاجتماعي في عمله إلى عدد من الأدوات من أهمها أن يلبس زي الأطباء .
()

٢- من مهام الأخصائي الاجتماعي أنه يقوم بدراسة الحالات، اذكر أي مهمة أخرى للأخصائي الاجتماعي .

.....

٣- أجب بصح أو خطأ : من أهم جدارات الأخصائي الاجتماعي هي أن يحسن استقبال المستفيد ؟ ()

٤- تم التعرف أثناء البرنامج على أنماط المستفيدين فاذكر مبدءاً واحداً من مبادئ التعامل مع نمط المستفيد الغاضب .

.....

٥- أجب بصح أو خطأ : ينبغي على الأخصائي الاجتماعي حال استقباله المستفيدين أو عمل الزيارة لهم أن يحمل بطاقة تعريف المنظمة . ()

٦- يلزم الأخصائي الاجتماعي أن يكون عنده مهارات عدة أثناء قيامه بدراسة الحالة اذكر أي مهارة تعرفها .

.....

٧- أجب بصح أو خطأ : من صعوبات القيام بدراسة الحالة هي الوقت الطويل المستغرق في دراسة الحالة . ()

٨- يحتاج الأخصائي الاجتماعي القيام بعمل توثيق لبعض الحالات بالكاميرا ما رأيك في استخدام كاميرا الجوال؟

.....

٩- أجب بصح أو خطأ : يعمل الأخصائي الاجتماعي على تحديد مكان وموقع صاحب الحالة باستخدام الخرائط الرقمية . ()

- ١٠- اذكر أي أدب أو سلوك يقوم به الأخصائي الاجتماعي أثناء عمل الزيارة للحالات .
.....
- ١١- أجب بصح أو خطأ : في الجلسة الإرشادية تكون الجلسة رسمية ولا تقدم فيها أي ضيافة .
()
- ١٢- بأسلوبك ما عملية التوعية ؟
.....
- ١٣- أجب بصح أو خطأ : في عملية الزيارة الميدانية يلزم دائماً وجود محرم . ()
- ١٤- التأهيل عملية لها عدة أساسيات اذكر أيها منها .
.....
- ١٥- اذكر أي خطوة من خطوات التأهيل .
.....
- ١٦- أجب بصح أو خطأ : في عملية التوعية من الممكن أن نستخدم النشرات . ()
- ١٧- تعرفت على الفرق بين العقل الواعي وغير الواعي اذكر أي فرق بينهما ؟
.....
- ١٨- أجب بصح أو خطأ : من أركان الاجتماع هو تحديد مكان الاجتماع . ()
- ١٩- اذكر أي فائدة من فوائد التخطيط !
.....
- ٢٠- اكتب ملخصاً لبرنامج الدورة في سطر واحد
.....

تحليل النتائج :

- المطلوب إجابة ٢٠ سؤالاً من ٢٢ .
- يسمح للمشاركة بتصفح حقيبة المتدرب .
- يفترض أن يؤدي فيها الحضور اختباراً تحصيلياً لما تم تناوله في البرنامج .
- تقاس الدرجات على النحو الآتي :
- من ٥ إلى ٥ لم يجتز البرنامج .
- ٦ إلى ١٠ مقبول .
- من ١١ إلى ١٢ جيد .
- ١٣ - ١٥ جيد جداً .
- من ١٦ إلى ٢٠ ممتاز .

١. الدماطي، زيدان (١٩٩٤م). برنامج التأهيل والتشغيل للمعوقين سمعياً، المكتبة المركزية الناطقة.
٢. أحمد، سهير (٢٠٠٠م). التوجيه والإرشاد، مركز الإسكندرية للكتاب .
٣. المبارك، عبد الله ناجي. قراءة في مفهوم الحوار وأدبياته، مركز الجسور .
٤. حسن، قاسم (٢٠١٢م). مهارات الأخصائي الاجتماعي، جامعة البحرين.
٥. درويش، يحيى حسن (١٩٩٨ م). معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية . مكتبة لبنان، بيروت .
٦. هلال، محمد عبد الغني حسن (٢٠٠٨م). مهارات التفكير والتخطيط الاستراتيجي، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر.
٧. موسوعة ويكيبيديا الحرة .
٨. الكلاب، مريد ، (٢٠٠٣م). الإقناع بالإيحاء ، مركز حوار الأجيال للتنمية والتدريب، الرياض.
٩. أشرف، وجدان عبد العزيز وآخرون (٢٠٠٩م). حقيبة دراسة الحالة.
١٠. البحث الاجتماعي، فيلم ، المستودع الخيري بجدة ٢٠١٣م.
١١. اليحيى، يحيى إبراهيم، تطبيقات البحث الاجتماعي ، موقع صيد الفوائد.
١٢. الزيود، نادر فهمي (٢٠١٢م) ، خصائص ومهارات الأخصائي الاجتماعي في العمل الاجتماعي.
١٣. أبو أسعد، أحمد (١٤٣٢هـ) المهارات الإرشادية. دار المسيرة.