



الأخصائي الاجتماعي

حقيبة المدرب 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 المدرب:

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 والثوبة.

فريق الإعداد

أفكار مهمة لمدرّب البرنامج:

عزيزي المدرّب :

نأمل مراعاة الأفكار العملية الآتية لأهميتها في تحقيق أهداف البرنامج :

قبل التدريب:

١. اقرأ الحقيبة بشكل جيد وتفحص كل محتوياتها حتى تتجنب الكثير من الحرج، وسيساعدك ذلك على تمييزك في إدارة التدريب بالشكل الذي يحقق الأهداف.
٢. اجعل الحقيبة التدريبية بصحبتك دائما فهي تحوي ما تحتاجه.
٣. ابدأ في الوقت المحدد وتعرف على المتدربين.
٤. تأكد من جاهزية القاعة وتوفير كافة الأدوات التي تحتاجها قبل وقت كاف.
٥. في هذا البرنامج يفضل وجود مساعد معك نظرا لأنك ستنقل المعلومات والمعارف فستحتاج إلى تلخيص عمل المجموعات بعد العرض والنقاش ووضعه على شكل نقاط لعرضها على الشاشة أو السبورة الورقية.

أثناء التدريب:

١. راع الزمن في البرنامج بدقة واحرص على استثمار الوقت كاملا وفق الخطة الموضوعية لكل جلسة.
٢. أعط النشاطات التدريبية حقا كاملا من الزمن لتحقيق أهدافها.
٣. فعّل دور المتدرب في البرنامج واجعل مشاركاته هي الأصل فذلك يجعل البرنامج التدريبي أكثر أثرا وتشويقا.
٤. شكّل المجموعات بشكل عشوائي بعد كل وحدة تدريبية لتحافظ على حيوية المتدربين والاستفادة من الخبرات المتنوعة.
٥. احرص على الوصول في نهاية كل جلسة تدريبية إلى تحديد خلاصة للتعلم المتحقق فذلك يساهم في تأكيد التعليم.
٦. احرص على التقويم التكويني أثناء عملية التدريب لتساعد المتدرب على بلوغ أهداف الجلسة التدريبية.
٧. لا تتجاوز خطوة أو مرحلة في الحقيبة ما لم تتأكد من تمكن جميع المتدربين من الحد الأدنى من المطلوب.

٨. اختزل وقت التنفيذ لخطوة ما أو مرحلة عند شعورك باستيعابها من المتدربين احتراماً لإمكاناتهم وخبراتهم.
 ٩. احترم معلومات وخبرات المشاركين واستفد من التغذية الراجعة لتطوير الحقيبة.
 ١٠. وازن بين تحقيق الأهداف وبين الحفاظ على نشاط وحيوية المشاركين.
 ١١. اطلب من كل مجموعة تحديد مقرر لها لكتابة الإجابة الموحدة.
 ١٢. اختر بعض المتدربين عشوائياً للمشاركة في عرض المادة العلمية.
 ١٣. اطلب من المجموعات عرض نتائج عملهم بعد نهاية كل نشاط.
 ١٤. تجول بين المجموعات أثناء النشاط للإشراف والمتابعة.
 ١٥. احرص على الإعداد وحافظ على تنفيذ الخطة.
 ١٦. اذكر قصة كمثال على بعض نقاط الدورة واطلب ذلك من المتدربين أيضاً.
 ١٧. ركز على احتياجات المتدربين. (هذه يمكن قبل التدريب من خلال استمارة..)
 ١٨. اهتم بالعلاقات الإنسانية وكن متواضعاً ولا تدعي العلم وكن قدوة للمتدربين.
 ١٩. اهتم بالتفاعل اللفظي وغير اللفظي.
 ٢٠. شجع المتدربين على الأسئلة وعلى تبادل الخبرات.
 ٢١. كن حازماً مع بعض الكلمات الجارحة ولا تقبل السخرية والاستهزاء.
 ٢٢. حوّل المعارف إلى مهارات وابتعد عن التفاصيل وركز على النقاط الهامة.
 ٢٣. نوع الأساليب والوسائل التدريبية.
 ٢٤. لا تقرأ حرفياً من المذكرة أو شاشة العرض.
 ٢٥. تقبل النقد وكن صبوراً وتصرف بذكاء في المواقف الحرجة.
 ٢٦. اسمح بشيء من الفكاهة والطرفة.
 ٢٧. كرر بعض الأفكار الرئيسية في الوحدة التدريبية حتى لا يُنسى بعضها بعضاً.
 ٢٨. استثمر التغذية الراجعة من المتدربين ونتائج الاستبانات في تطوير البرنامج .
- ملحوظة هامة : على المدرب أن يتوقع اختلافات الممارسة الفعلية في بيئة المتدرب وألا يصطدم معها بل يستوعبها ويوجهها .

أفكار عملية للمتدربين:

١. تفاعلك في البرنامج يزيد من مستوى استفادتك وتحقيق الأهداف الموضوعية.
٢. حضورك المبكر يساعد على استيعابك للأفكار التمهيدية لموضوعات وجلسات اليوم بكامله.
٣. كتابة وتدوين ما يمر عليك من فوائد ونوادر في القاعة وبخاصة على موضعها من الحقيبة يثري تعلمك ويجعل حقيبتك مرجعاً ثرياً.
٤. ساهم في الحفاظ على الهدوء وتكريس وقت التدريب للنشاط وعدم الانشغال بالمكالمات أثناء سير البرنامج.
٥. تعرفك على أوقات الاستراحة والتوزيع الزمني للبرنامج يساعدك على الالتزام به.
٦. تفاعلك مع المشاركين ومع مجموعتك ومع المدرب يزيد من اندماجك في التعلم.
٧. تعاون مع أفراد مجموعتك وعزز مبدأ العمل التعاوني .
٨. رجوعك إلى المواد الإثرائية للأنشطة التدريبية المختلفة يوسع مداركك ويزيد من مساحة فهمك للموضوع.

تجهيزات وأدوات التدريب:

- متطلبات أساسية لتنفيذ الجلسات التدريبية:
١. حاسب آلي.
 ٢. جهاز العرض المسرحي (الداشو).
 ٣. اتصال بشبكة الانترنت.
 ٤. مؤشر ليزر وموجه شرائح تحكم عن بعد .
 ٥. أقلام ملونة.
 ٦. سبورة ورقية.
 ٧. مواد تثبيت الأوراق على الحائط.
 ٨. مذكرات وأقلام للمتدربين.
 ٩. هدايا بسيطة أثناء البرنامج لتحفيز المشاركين.
 ١٠. خدمات الضيافة والترحيب.
 ١١. مقاعد وطاولات مستديرة.

الأساليب التدريبية:

- ١ . المناقشة (فردية ، جماعية) .
- ٢ . ورش عمل .
- ٣ . التطبيقات الفردية والجماعية .
- ٤ . المحاضرة .
- ٥ . دراسة الحالة .
- ٦ . الألعاب .
- ٧ . تمثيل الأدوار .
- ٨ . الأفلام التدريبية .
- ٩ . العصف الذهني .



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	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 الذكية 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

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.

فردى



نشاط التعارف



١٥ دقيقة

الهدف



تحقيق وبناء الألفة والتفاهم والتمهيد لتلقي المعلومات.

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..



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.

جماعي 

النشاط رقم (١) 



٢٥ دقيقة

الهدف 

مشاركة المتدربين ونقاشهم حول مفهوم محدد لهنة الأخصائي الإجتماعي.

حسب الطاولة المستديرة التي تجمعكم حددوا اسما للمجموعة + حددوا قائدا + حددوا

مقررا + بعد النقاش حددوا متحدثا بالتناوب بينكم.

ثم ناقشوا ما يلي:

- مفهوم الأخصائي الاجتماعي. (مفهوم شبه متفق عليه بين المجموعة)
- أهمية الأخصائي الاجتماعي.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المادة العلمية



نشاط رقم (١)



٧ دقائق

مفهوم الأخصائي الاجتماعي:

تحدث 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

الهدف



مشاركة المتدربين في التوصل لمهام وأدوار الأخصائي الاجتماعي لتهيئتهم لتلقي المادة العلمية.

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 ملفاً 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 .

أدوات الأخصائي الاجتماعي :

يحتاج الأخصائي الاجتماعي لعدد من الأدوات المساعدة على أداء مهام عمله بنجاح، ومن ذلك:

- ١- مرجع إداري - قسم أو إدارة - يتصل بالمدير أو نائبه يتبع له الأخصائي الاجتماعي، بحيث يسهل الوصول لاتخاذ القرار وتمثيل الأخصائيين في اجتماعات المنظمة.
- ٢- مكتب خاص يحقق الخصوصية للمستفيد أثناء الحديث.
- ٣- أثاث متكامل يساعد على أداء مهام العمل. (مقعد عملي مريح + ستارة + مقعد زائر+ تكييف+ تدفئة+ مكان قريب من الاستقبال لا يتعب كبار السن + صالة انتظار+ معقمات+ كامات+ روائح عطرية).
- ٤- برنامج إدارة حالات المستفيدين يفضل أن يكون على الويب أو يكون شبكياً بنظام متكامل من التسجيل إلى الصرف مرتبط بالمالية.

- ٥- أدوات قرطاسية متكاملة.
- ٦- آلة تصوير. (خاصة أو مشتركة)
- ٧- جهاز جوال ذكي أو لوحى مزود بشريحة بيانات ونظام خرائط الأقمار الصناعية.
- ٨- كاميرا توثيق.
- ٩- مسح ضوئى.
- ١٠- حاسب آلى.
- ١١- طابعة.
- ١٢- فاكس. (خاص أو مشترك)
- ١٣- شبكة انترنت+ بريد إلكترونى رسمى.
- ١٤- وسائط تخزين متنوعة.
- ١٥- أرفف وأدراج ومكان فى الأرشيف.
- ١٦- هاتف ثابت (مباشر أو تحويلية خاصة) يتيح الاتصال بالهاتف الجوال.
- ١٧- يفضل جهاز جوال ذكى بشريحة اتصال مسبقة الدفع ورقم خاص بالمؤسسة.
- ١٨- مرتب جيد أو مكافأة مجزية وفق نظام حوافز جيد.
- ١٩- سيارة للتنقل عند الحاجة.
- ٢٠- توفير مراسل له لنقل المعاملات .
- ٢١- اجتماعات دورية لحل المشكلات وتطوير العمل .
- ٢٢- دورات تطوير وتأهيل حسب حاجات الأخصائى الاجتماعى والمنظمة.

جماعي



النشاط رقم (٣)



٢٠ دقيقة

الهدف



تحقيق نقاش ومشاركة المتدربين في التوصل لجدارات مهنة الاخصائي الإجتماعي.

طلب 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.		
	المهارات: ١. ٢. ٣. ٤. ٥.		
	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: يبتسم 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. يبنى علاقات مهنية ناجحة مع المستفيدين: تقوم على التقدير والاحترام للمستفيد وظروفه، 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 وحق 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.

جماعي



النشاط رقم (٤)



١٥ دقيقة

الهدف



شحذ أذهان المتدربين لذكر قيم وأخلاقيات العمل الخاصة بمهنة الأخصائي الإجتماعي.

أولاً: سجل بمفردك جدول (يعجبني ولا يعجبني) من تصرفات وممارسات الأخصائي الاجتماعي.

لا يعجبني	🙄	يعجبني	😊

ثانياً : استخراج مع مجموعتك من قائمة يعجبني ولا يعجبني القيم الخاصة بعمل الأخصائي الاجتماعي.

.....

.....

.....

.....

.....

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

الهدف



أن يقوم المتدرب بعمل قياس لأدائه بالنسبة لرضا المستفيد ويتعلم من النتيجة.

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 الاستفادة وكيفية تحقق المطلوبات؟	
٣.	هل تقف للمستفيد؟	
٤.	هل تبسم 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 وتتحمل إباطته 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؟...	

المادة العلمية



١٠ دقائق

في النشاط السابق أعط نفسك درجة عن كل إجابة بـ (نعم) وصفر عن كل إجابة بـ (لا) .

اجمع الدرجات ليكون التحليل كالآتي :

- إذا حصلت على ١٨ - ٢٠ أنت ممتاز .
- إذا حصلت على ١٥ - ١٧ أنت جيد جدا اعمل بجد نحو تطوير مهاراتك في خدمة المستفيد .
- إذا حصلت على ١٢ - ١٤ أنت جيد تحتاج إلى عدد من الدورات التدريبية في رضا المستفيدين
- إذا حصلت على أقل ١١ فأقل أنت تحتاج تدريباً عاجلاً على التعامل مع المستفيد .

المستفيد يحتاج في الغالب إلى :

- ١ . الترحيب .
- ٢ . التبسم له .
- ٣ . أن تشعره بالأهمية .
- ٤ . العدالة .
- ٥ . فهم الخدمة التي يريدها .
- ٦ . توفر المعلومات وصحتها .
- ٧ . تحقيق هدفه من الزيارة وفق ما يريد وما يتوقع .
- ٨ . المساعدة .

جماعي 

النشاط رقم (٦) 



٣٠ دقيقة

الهدف 

ملاحظة جوانب التميز في أداء الأخصائي الاجتماعي.

الجلسة الثالثة :

شاهد الفيلم الخاص بأعمال الأخصائي الاجتماعي ودون نقاط التميز التي ظهرت لك.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



المادة العلمية



٣٠ دقيقة



إن من أكد عمليات الأخصائي الاجتماعي هي تطوير عملياته وتحسينها بحيث تلبى تطلعات المستفيدين من خدمات البحث الاجتماعي، والمؤسسة الخيرية بشكل عام. وإن من أهم أبعاد التعامل مع المستفيد هو العمل على التعرف على المستفيدين وأهم الخدمات التي يتطلعون لها.

ولكي ينجح الأخصائي الاجتماعي في ذلك، عليه أن لا يفترض توقعات المستفيدين ولكن يعمل على التعرف عليها والعمل على تلبية ما يمكن تلبية منها. إن إتباع سياسة وفكرة (التمركز حول المستفيد) أو المستفيد بحيث يدور اجتهاد الأخصائي الاجتماعي على المسارعة في تقديم أفضل خدمة للمستفيد هي السبيل الحقيقي للارتقاء بالأداء وبالمهنة بشكل عام.

ومن الأمور التي ينبغي أن يسعى الأخصائي لتوفيرها للمستفيد ما يلي:

١. توضيح مهام وطريقة العمل ونظامه للمستفيد ونشر النظام والسماح بالاطلاع عليه للجميع.
٢. تركيب صندوق شكاوى ومقترحات ومتابعة ما فيه.
٣. تحسين المظهر والهندام لمكان استقبال المستفيد.
٤. العمل على جعل مكان الأخصائي الاجتماعي مريحاً في تكييفه وسهولة الوصول له.
٥. تركيب لوحة باسم الأخصائي الاجتماعي ليسهل تواصل المستفيد معه.
٦. توفير دورة مياه مناسبة وسهلة الوصول للمستفيدين.
٧. الرد على الاتصالات الهاتفية.
٨. حمل بطاقة تعريفية أثناء العمل.
٩. مراعاة تسهيل وصول ذوي الاحتياجات الخاصة.
١٠. المعرفة والإمام بلغة الإشارة - قدر المستطاع - لتفاهم مع هذه الشريحة.
١١. تطوير استخدام التقنيات لتسهيل التواصل مع المستفيد.
١٢. احترام المستفيد وعدم الإساءة له.

جماعي 

النشاط رقم (٧) 



٣٠ دقيقة

الهدف 

أن يتعرف المتدرب على أنماط مجموعة من المستفيدين
ويطور مهاراته في التعامل.

عن طريق المجموعات :

نريد النقاش حول نمط المستفيد الغاضب وكيفية التعامل معه؟

نريد النقاش حول نمط المستفيد الخجول وكيفية التعامل معه؟

نريد نمط المستفيد الثرثار وكيفية التعامل معه؟

ثم بعد ذلك كل مجموعة تخرج اثنان لتمثيل أدوار الأخصائي والمستفيد (حسب ما
تم نقاشه في مجموعتهم)، وبيان كيفية التعامل معه.

المادة العلمية



٣٠ دقيقة

التعامل مع الغاضب :

- الحلم ثم الحلم ثم الحلم.
- استوعبه وكون ألفة معه (اترك له مساحة للحديث والتعبير وعدم التعجل في الرد عليه).
- جاره في ألفاظه دون التخلي عن مبادئك واطهر بموقف المؤازر له (لا ترفض ادعاءاته وحاول أن تُظهر له وكأنك متفق معه ولو جزئياً، فمثلاً لو قال المال المقدم قليل، قل: نعم أعرف أنه لا يفي لكن... وتوضح له..)
- لا تطلب منه طلبات قد تستفزه (مثل: أكمل أوراقك أولاً أو كلمات تظهر عدم مبالاةك أو عدم اعترافك بمشكلته)
- لا تستجب لاستفزازاته.
- لا تجادله وضمن حديثك البراهين (بمعنى لا تذهب في الجدل الافتراضي معه، بل أظهر له: الكمية، الرقم، المستند، التاريخ، التوقيع، نص التوجيه...)
- إذا تنمرّ حاول أن لا تسمح له بمد يده عليك (التمنر يعني إذا تحول لشكل قد يسبب خطورة كأن يتجه للتحويل إلى العنف)
 - ابتعد عنه (أي لا ما تقف أمامه وتظهر له كأنك تواجهه.. بل تراجع للخلف).
 - انسحب من المكان (بعد تراجعك للخلف إذا استمر غضبه وتوقعت زيادة عدوانه فاترك المكان بطريقة سريعة وكأنك ذاهب لمناداة أحد أو..)
 - دع غيرك يتدخل (اطلب أو اسمح لغيرك بالتدخل لأنه أصبح لك خصماً ولا يستجيب لك).

التعامل مع الثرثار:

- كن حذراً معه (لا تعطه معلومات أكثر في حديثك فيفتح مواضيع أخرى)
- تول الحديث أنت (لا تتركه على سجيته.. ابدأ وتحدث أنت بالمعلومات والأسئلة التي تحتاجها)
- حاول تركيز الموضوع (إذا توجه للحديث عن شيء آخر اجذبه نحو الحديث عن الحالة)
- عبر عن امتنانك لمقترحاته (لا تكن منزعجا بل اظهر له إعجابك)
- وافق على ما يقوله (لا ترد المقترح غير المناسب بل وافقه بعبارات نعم، جيد...)
- لا تستجب لأسئلته المفتوحة (حاول أن تعبر بعبارات قليلة وقصيرة ولا تفتح أسئلة أخرى).
- مّح للحاجة لخدمة عملاء آخرين في المكان أو على الهاتف أو ينتظرون إنجاز معاملة (مثل: حديثك جيد لكن إن شاء الله في فرصة أخرى نكمل معك لأن عندي معاملات ..).
- ابدأ بالتشاغل (انظر في المعاملات .. اسأل زميلك عن معاملة أو ...)
- ناد المستفيد الآخر.
- انسحب بهدوء وودعه على أمل فرصة أخرى بابتسامة ذكية (اذكر له كلمة مثل: حسنا طيب دعني أرى المعاملات في المكتب الآخر أو ...)

التعامل مع الخجول :

- اصبر عليه (بمعنى لا تستعجل نطقه بمشكلته)
- حاول جعل المكان أكثر خصوصية له. (إن كان هناك مستفيدون آخرون اترك له مجالا ليكون لوحده)
- سايره للوصول لمبتغاه.
- اعرض عليه (مثلا: أنت تطلب كذا أو كذا من الأشياء التي تقدم في المنظمة)
- لا تتركه (مثل ترفع صوتك أو تأمره بالحديث)
- لا تضحك من خجله فيزداد أكثر .
- ساعده (بمعنى انطق عنه أنت لعلك تريد كذا .. خمن)
- أنجز معاملته بسرعة حتى لا يُحرج أكثر.



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.

جماعي



النشاط رقم (٨)



١٠ دقائق

الهدف



تهيئة أذهان المتدربين للتعرف على مفهوم دراسة الحالة.

اعرض لمجموعتك كيف تتعامل مع المستفيد الجديد إذا تقدم للجمعية، وما الصعوبات التي تواجهكم في ذلك؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



المادة العلمية



٢٠ دقيقة

CASE STUDY (دراسة الحالة)

هي خطة العمل المشتركة بين الأخصائي والمستفيد أو المتصلين به للتعرف على الحقائق الاجتماعية والنفسية بهدف التوصل إلى التشخيص الذي يؤدي إلى وضع خطة لعلاج الموقف.

• مصادر الدراسة :

هي تلك الأطراف العديدة التي شاركت بصورة أو بأخرى في الموقف الإشكالي ومن أهم هذه المصادر :

- ١ . المستفيد .
- ٢ . أسرة المستفيد .
- ٣ . الأشخاص المتصلين بالمستفيد .
- ٤ . الخبراء .
- ٥ . الوثائق والسجلات .
- ٦ . البيئة المحيطة (داخلية / خارجية) .

- ١ . المستفيد : هو صاحب المشكلة وهو المصدر الرئيسي للمعلومات والحقائق.
- ٢ . أسرة المستفيد : الأقارب من الدرجة الأولى ومن يشاركونه المعيشة فقد تكون المشكلة ذات اتصال وثيق بأسرة المستفيد.
- ٣ . الأشخاص المتصلين بالمستفيد : صاحب المستفيد- أصدقاء المستفيد- مدرس الطالب.
- ٤ . الخبراء: قد يتطلب الأمر في بعض المشكلات الاتصال ببعض المتخصصين والخبراء في بعض المهن الأخرى (كالطبيب- رجل قانون- رجل دين) للاستفادة من خبراتهم في مثل هذه المواقف الإشكالية.

٥. الوثائق والسجلات :

- أ- الوثائق والمستندات الخاصة بالمستفيد (شهادة الميلاد- شهادة وفاة- شهادة دراسية... إلخ) .
- ب- السجلات الخاصة بالمستفيد في نفس المؤسسة التي يوجد بها أو سجلات خاصة بالمستفيد في مؤسسات أخرى ذات صلة وثيقة بالمستفيد.

٦. البيئة المحيطة :

- أ- بيئة داخلية للمستفيد : (أسرة المستفيد ذاته، العلاقات القائمة بين أفرادها، المستوى الاقتصادي، العادات السائدة لأفراد الأسرة، حالة الأثاث، التهوية، النظافة) .
- ب- بيئة خارجية: عبارة عن الحى الذي يعيش فيه، المستوى الاقتصادي، الخدمات المتوفرة، العادات الاجتماعية السائدة، المؤسسة التي ينتمي إليها المستفيد (مدرسة، مستشفى...).

❖ خلاصة:

إن مصادر الدراسة هي المنابع التي نحصل منها على المناطق الدراسية وتتمثل في مهارة الأخصائي في انتقاء المصادر التي تناسب نوعية الحالة. فمثلاً في المجال المدرسي قد يكون (الطالب، المدرس، الوالدين، أصدقاء الطالب، البطاقة المدرسية... إلخ) بينما قد يكون في الحالة الاقتصادية الخاصة بصرف مساعدة للأرملة هي (شهادة وفاة الزوج، إيصال الإيجار، الأقارب، أصحاب الديون، الحى... إلخ).

❖ أساليب الدراسة:

- ✓ المقابلة.
- ✓ الزيارة المنزلية.
- ✓ المحادثات الهاتفية.

فردى



النشاط رقم (٩)



٣٠ دقيقة

الهدف



مشاركة المتدرب في عمل افتراضي لتحليل ودراسة ظروف حالة تدريباً عملياً مستفيداً من النقاش.

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، داهمته 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		مكان الميلاد		تاريخ الميلاد
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	حالة المرض		
للعائل	نوع الإعاقة		<input type="radio"/> خفيفة	<input type="radio"/> متوسطة	<input type="radio"/> طريق الفراش
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		
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
	سبب التعليق							
	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"/> <td>لا <input type="radio"/> <td>العدد <td>الراتب <td>السبب:</td> </td></td></td>	لا <input type="radio"/> <td>العدد <td>الراتب <td>السبب:</td> </td></td>	العدد <td>الراتب <td>السبب:</td> </td>	الراتب <td>السبب:</td>	السبب:

			لا <input type="radio"/>	
هل يوجد لدى الأسرة عامل	نعم <input type="radio"/>	العدد	الراتب	السبب:
	لا <input type="radio"/>			
هل يوجد لدى الأسرة أملاك	نعم <input type="radio"/>	المبلغ	() كتابة:	
	لا <input type="radio"/>	العائد		
هل الأسرة تستفيد من مبلغ الأملاك	نعم: <input type="radio"/>	قدر المبلغ	لا: <input type="radio"/>	السبب:
	المستفاد			
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"/>	
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:

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

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	<input type="radio"/> غير مستحق
السبب			

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					
رقم الكراسة		اسم المستفيد		الجنسية	الجنس
رقم الهوية		الحالة	رقم الهاتف	رقم الجوال	رقم الجوال (٢)
معلومات السكن					
الشارع	رقم السكن	حالة السكن	نوع السكن	ملكية السكن	
الدخل					
الضمان	التأمينات	التقاعد	الراتب	إيجارات	فاعل خير
المصروفات					
الإيجار	الرسوم الدراسية	الكهرباء	الماء	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 لكبر 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"/> توحّد <input type="checkbox"/> كسور					
<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					
الأسرة تدخل ضمن الحالات الطارئة: <input type="checkbox"/> نوصي بسد الاحتياج المبين أعلاه. <input type="checkbox"/> يعترض لهم للأسباب التالية: أخرى:					
من فريق البحث الطارئ					
اسم الأخصائي والتوقيع (١)			اسم الأخصائي والتوقيع (٢)		
التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ					
من : رئيس قسم دراسة الحالات الطارئة					
نرفع لكم بنتيجة الدراسة الطارئة لهذه الأسرة مشفوعة بالإثباتات الرسمية، والتي تمت زيارتها في يوم الموافق / / ١٤٤٥ هـ وتم تحديد احتياجاتها والمبين لكم بعاليه وسجلت بياناتها في برنامج الرعاية الاجتماعية، وسلم لها عدد () قسيمة تموينية					
من : رئيس قسم دراسة الحالات الطارئة					
نرفع لسعادتكم بمرنيات وتوصيات فريق البحث الطارئ لهذه الأسرة نأمل اطلاعكم والتوجيه بما ترونه مناسباً.					
الاسم: التاريخ: / / ١٤٤٣ هـ التوقيع:					
من: مدير الرعاية ومساعد المدير العام					
<input type="checkbox"/> إلى: 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 هـ التوقيع:					

المادة العلمية



١٠ دقائق

التوثيق : علم السيطرة على المعلومات.

عملية التوثيق تبدأ باستعداد وتركيز عالٍ إلى أن تصبح عادة وممارسة دورية للأخصائي الاجتماعي، ونشير هنا إلى مجموعة من الأشياء المهمة التي يستخدمها الباحث وتعد من الوثائق التي ينبغي أن يحفظها ويعتني بها وذلك على النحو التالي:

- استمارة الحالة.
- الموعد.
- سجل المكالمات.
- تقرير صرف المساعدات.
- المساعدات المصروفة لحالة معينة وتواريخها ومن استلمها.
- تقرير الزيارة التي تمت.
- قرارات اللجان العليا في شأن بعض الحالات.
- الإشعارات والرسائل التي تعطى للمستفيدين.
- الخطاب الذي يرِد من الجهة التي أحالت الحالة.
- خطاب الإفادة الذي يصدر للجهات.
- توريد المعاملات والمخاطبات.
- المراسلات عبر البريد الإلكتروني.
- فهرسة المعاملات.
- شهادات الشكر والدرع وحضور المناسبات.
- محاضر الاجتماعات.
- تقارير عمليات البحث والمساعدات.. إلخ..
- ..

وعند التعامل مع الوثائق راع ما يلي:

- في حال استصدار مساعدة إيجار اضبط ذلك بوثيقة تتضمن: الاسم؟ ومتى؟ وعن أي فترة؟..
- عند صرف مبالغ على دفعات فاحرص على توثيق كل قسط.
- تجنب الاعتماد على الحوار الشفهي في إثبات أي أمر مهما كان، بل لا بد من التوثيق الكتابي.
- خذ نسخة احتياطية من الوثائق الهامة.
- احتفظ بنسخة من الصور الموثقة للحالة وأرشفها بشكل جيد.
- أرشف المخاطبات ليسهل الوصول لها واسترجاعها عند الحاجة.
- احرص على تدوين التواريخ والأرقام بدقة وأخذ التواريخ اللازمة.
- اكتب الملاحظات التذكيرية على الوثائق، لترجع إليها عند الحاجة.

نصائح لأخذ صور توثيقية:

١. يجب أن تحذر من وجود مستويات للإضاءة مختلفة داخل الصورة الواحدة - مثل التصوير داخل المنزل مع وجود شباك مفتوح أو بهو أو باب خارجي في جانب أو في خلفية الصورة وقت النهار مثلاً.
٢. لا تصوّر أجساماً متحركة، فحركة الأجسام بسرعة يمكن أن تفسد جودة التقاط الصورة بحيث ترى الأجسام بها ليست واضحة أو غامقة اللون والإضاءة.
٣. عند شرائك كاميرا تصوير ديجيتال اهتم أن تكون ذات قيمة عالية من حيث حساسيتها للضوء أو ما يعرف بالـ High ISO or Light Sensitivity أيزو.
٤. انزل على ركبتيك (أو ركبة ونصف) لتكون في مستوى طول قامة الأطفال أو أقصر الموجودين بالصورة.
٥. اقترب من الأجسام ولا تعتمد على عدسة التقريب.
٦. اختر كاميرا ذات عدد من الميجا بكسل لا يقل عن ١٦ .
٧. حاول أن تكون يدك ثابتة ولا تهتز أثناء التصوير.
٨. تأكد من نظافة عدسة الكاميرا قبل التصوير.
٩. إذا كنت ستصور بكاميرا هاتف محمول فاحذر من استخدام الفلاش لأن صور الفلاش تكون رديئة في الغالب.

١٠. التقط أكثر من صورة، وبأكثر من زاوية.

١١. لا تنس أن البيوت ملك أصحابها فاستأذن منهم قبل التصوير ويفضل أخذ

موافقتهم خطياً، مع إذن بالتصوير من قبل المنظمة.

١٢. راع حساسية التقاط صور للأشخاص وللنساء والأطفال .

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.



المادة العلمية



٢٠ دقيقة

تكمن أهمية معرفة المكان في الاستدلال على صاحب الحالة ومكان الزيارة وتوصيل المساعدات الاعتيادية العينية والطارئة، كما يساعد معرفة المكان في تقديم مساعدات استثنائية للحالات التي يصعب وصولها للجمعية، وكذلك عند تشابه الأسماء فالموقع يساعد على تحديد أي الشخصيات المعنية.

ولتحديد الموقع عدة طرق، منها ما يلي:

١. يمكن أن نحدد الموقع عن طريق رسم الكروكي المبسط بتحديد الجهات (شمال، جنوب) ثم تحديد معلّم مشهور، ثم برسم المكان وتحديد وصف لشكل المنزل ولون البيت ونوع الباب .. إلخ.

٢. كما يمكن تحديد الموقع عن طريق مخططات المكاتب العقارية والمكاتب الهندسية.

٣. يمكن تحديد المكان عن طريق خرائط البريد السعودي.

٤. يمكن تحديد المكان عن طريق خرائط قوقل ويلزم للخرائط الذكية وتحديد المواقع وجود:

أ- جهاز GPS والأجهزة العادية تكون دقتها في حدود ١٠ متر.

ب- أما الأجهزة عالية الدقة الجيوديسية فتكون دقتها ١ سنتيمتر.

يساعد تحديد الأماكن على الخرائط من تكوين خريطة معلوماتية للفقر أو ما يسمى GIS.

مستلزمات وأدوات استخدام الخرائط:

حتى يقوم الأخصائي الاجتماعي بعملية تحديد لموقع المستفيد من خلال الخرائط لا بد من توفير عدة مستلزمات على النحو التالي:

١. نحتاج جهاز حفظ للموقع.

٢. نحتاج جهاز حاسب آلي.

٣. نحتاج اتصال بالإنترنت متنقل.

٤. نحتاج نظام ذكي لحفظ وأرشفة المواقع والأماكن.

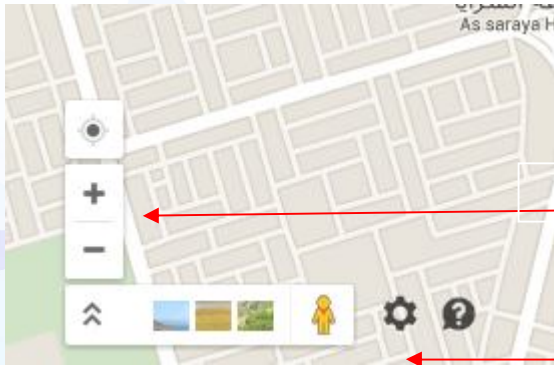
٥. من الممكن استخدام الأجهزة الذكية المزودة بالخدمة.

أولاً : طريقة استخدام خرائط قوقل www.google.com.sa/maps

- ١- صفحة قوقل ماب هي الأشهر بحيث تدخل على عنوان الصفحة ثم تختار تضاريس من أسفل الصفحة لتوضيح معالم المنطقة.
- ٢- تتبع عبر النظري في الخريطة حتى الوصول للمكان المقصود.
- ٣- انقر على المكان لإسقاط دبوس.
- ٤- من أسفل الصفحة اذهب إلى خانة.



الدبوس



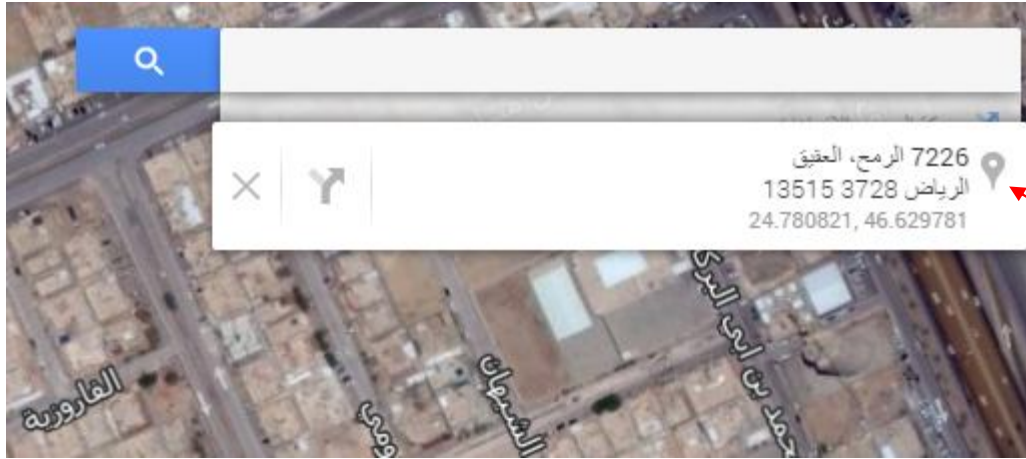
للتكبير والتصغير

اضغط لأجل فتح القائمة



خانة للبحث في الخريطة

- ٥- بعد ما تضرب برأس الفأرة على الموقع المراد حفظه.
- ٦- اذهب إلى زاوية الصفحة يمين ثم انقر على رأس الدبوس كما بالشكل.

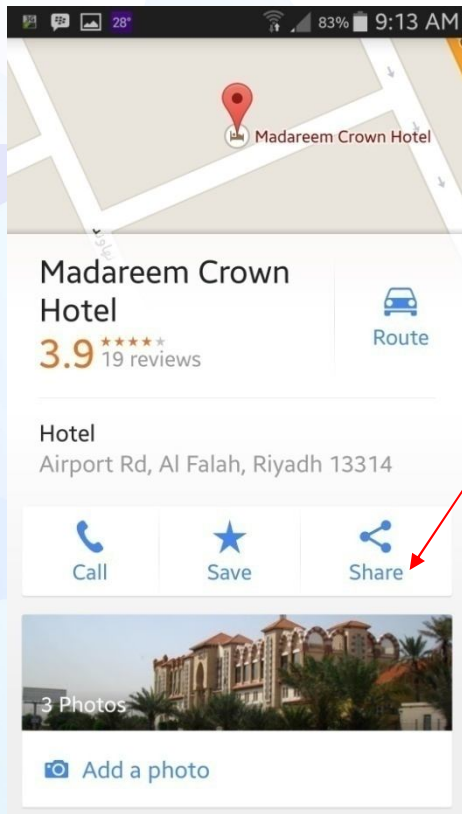




بالضغط على خيار مشاركة
سيخرج لك رابط يمكن أن
تحفظه وتشاركه للوصول
لهذا المكان

من جوالك اختر تطبيق
الخرائط

الطريقة الثانية عبر الجوال :



تنبيه مهم جدا: حاول أن تأخذ الإحداثيات
وأنت على الشارع وليس داخل المنزل ويلزم الوجود
في مكان مكشوف .

اضغط على مشاركة ثم
تفتح لك خيارات كثيرة
للإرسال والحفظ ..

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 تُجَدول 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.

ثانياً: 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 لוחي، 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. (لاحتمالية 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 فأحياناً 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 نفسياً حال الاطلاع على حالات سيئة.

١٤. توديع المستفيد وشكره على استقباله وتعاونه وتفهمه.
١٥. الاجتهاد في سلامة التقديرات وعدم التطرف لأحد الجهتين سلباً أو إيجاباً.
١٦. كتابة تقرير الزيارة ورفعها للجنة أو الرئيس المباشر .
١٧. إذا كانت هناك جهة طالبة للتقرير فيعد التقرير ويرفعه حسب نظام المنظمة في المراسلات.

ثالثاً: 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.

جماعي



النشاط رقم (١٢)



١٥ دقيقة

الهدف



مشاركة المتدرب في عمل افتراضي تطبيقي لأعمال
الزيارة الميدانية.

بعد الاطلاع على نقاط وإجراءات الزيارة نأمل أن تقوم كل مجموعة باختيار
اثنين أحدهما يمثل دور الأخصائي الاجتماعي والآخر يمثل الشخص المزار صاحب
الحالة ثم بعد ذلك يتم تقييم وإبداء الملحوظات على التمثيل الذي تم .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المادة العلمية



٢٠ دقيقة

التوجيه : مجموعة من الخدمات المخططة التي تتسم بالاتساع والشمولية وتتضمن داخلها عملية الإرشاد، ويركز التوجيه على إمداد صاحب الحالة بالمعلومات المتنوعة والمناسبة وتنمية شعوره بالمسؤولية بما يساعده على فهم ذاته والتعرف على قدراته وإمكاناته ومواجهة مشكلاته واتخاذ قراراته، ومن أنواعه: الندوات والمحاضرات واللقاءات والنشرات والصحف واللوحات والأفلام.

الإرشاد: الجانب الإجرائي العملي من التوجيه وهو العملية التفاعلية التي تنشأ عن علاقات مهنية بناءة بين مرشد (الأخصائي) ومسترشد (المستفيد) يقوم فيها الأخصائي الاجتماعي من خلال تلك العملية بمساعدة صاحب الحالة (المستفيد) على فهم ذاته ومعرفة قدراته وإمكاناته والتبصر بمشكلاته ومواجهتها وتنمية سلوكه الإيجابي، وتحقيق توافقه الذاتي والبيئي، لتحسين مستواه المعيشي وتحويله نحو الاكتفاء والإنتاجية في ضوء الضوابط والقيود والمهارات المتخصصة للعملية الإرشادية. وبالرغم من أهمية هذا الدور إلا أنه لا يجد حظه من الاهتمام والعناية داخل الجمعيات والمؤسسات.

وحتى يمكن لنا أن نقدم خدمات توجيه مناسبة يجب عمل هذا التوجه داخل المنظمة ثم عمل خطة مبنية على دراسة وتحليل أوضاع الأسرة وتصنيف أفرادها وتقدير الميزانية المناسبة لذلك، ومن التصنيفات مثلاً:

- الطلاب : من الممكن أن تقدم لهم دروس تقوية.
- المدخنون : من الممكن أن تقدم لهم توجيهاً لعيادات مكافحة التدخين وإعطاء صاحب الحالة مكافأة على حضور العلاج والتشافي مثلاً ١٠٠ ريال على كل جلسة علاجية + مكافأة ١٠٠٠ ريال عند التشافي.
- المقصرون في جانب الصلاة: يطلب منهم تقرير إفادة من إمام المساجد بشهود الصلوات وتخصص لهم مكافأة ٥٠٠ ريال .
- المطلقات : يوجهون لبرنامج إثرائي في تحسين الحالة النفسية بعد الطلاق .
- العوانس : توجيههن لجمعيات الأسرة وتيسير الزواج .

- حديثو الزواج: توجيههم لدورات في اقتصاد الأسرة.
- حصر الطلاب في المرحلة المتوسطة وحثهم على التسجيل في النوادي وحلقات التحفيظ وتخصيص مكافأة لهم والتواصل مع جمعيات تحفيظ القرآن للعناية الخاصة بهم.
- الإعلان عن الفرص الوظيفية للأسر.
- حصر طلاب الثانوية والجامعة وتوجيه دورات بمكافآت تكون في تطوير الذات.
- حصر مواهب الأسرة الإنتاجية واقتراح دعمها بقروض ميسرة.
- تكريم الطلاب المتفوقين بمبالغ مالية.
- حصر العاطلين عن العمل وطلب سيرهم الذاتية وبعثها من قبل المنظمة لبرامج الموارد البشرية للتوظيف أو التأهيل.
- حصر حالات العنف وتوجيه صاحب الحالة إلى الحماية الاجتماعية.
- حصر الأيتام وعمل خطة برامج إثرائية نفسية لهم.
- حصر حالات المخدرات والتواصل مع مكافحة المخدرات بشأنهم.
- حصر حالات الفساد والانحراف الأخلاقي والتواصل مع هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.
- حصر حالات موهوبي الرياضة وتوجيههم نحو النوادي ورعاية الشباب.

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 وتساعده 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			

فردى



النشاط رقم (١٥)



٥ دقائق

الهدف



التهيئة للمادة العلمية التالية واستكشاف خبرات المشاركين.

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

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)

المادة العلمية



٢٠ دقيقة

الحوار لغة: الجواب. وقيل المحاوره: المجاوبه والتحاوور والتجاوب.
واصطلاحاً: حوار يجري بين اثنين أو أكثر حول موضوع محدد للوصول إلى هدف معين.

إن من أصعب ما يجري مع الأخصائي الاجتماعي هو سعيه في نقاش وحوار، ومحاولة إقناع المستفيد بموضوع معين مع مقاومة شديدة في بعض الأفكار التي لم يعتد عليها المستفيد فكان لزاماً تزويد الأخصائي بمهارات في الحوار والإقناع، ومن ذلك :

أولاً آداب الحوار:

- احترام الطرف الآخر واحترام رأيه.
- الإنصات.
- انتقاء الوقت والمكان المناسب للحوار.
- عدم الإطالة والإملاط.
- التركيز وعدم التفرع لنقاط خارج محور النقاش.
- الرقي والتحضر في العبارات والأسلوب والحنو والرحمة والتأكيد على استخدام عبارات الود.
- عدم الانتقاص أو التقليل أو تسفيه الرأي أو استخدام أي لفظة غير مؤدبة.
- عدم رفع الصوت.
- التحكم بالمشاعر والصبر.
- والحلم والأناة وعدم التعجل.
- عدم إسكات الطرف الآخر بداعي الفهم والاستيعاب.

ثانياً : الإقناع : أن تجعل الطرف المقابل يُسَلِّمُ عَنْ رِضا.

تنطلق مهمة المحاور المقنع إلى تبني فكرة لغة ميلتون Milton Erickson

أو لغة الغشبية: التنويم الإيحائي.

تقوم لغة ميلتون على فكرة العقل اللاواعي وطريقة مخاطبته بدل توجيه الخطاب للواعي فقط.

ولنضمها لابد أن نأخذ فكرة عن الفرق بين الواعي واللاواعي .
 العقل الواعي: هو المدرك الذي تحدث فيه الموازنات والمقارنات وحساب الآثار والعواقب
 والمصالح و المفسد. ولا يشغل إلا حيزاً صغيراً جداً مقارنة بالباطن.
 العقل (اللاواعي): هو مخزن هائل للمعلومات والخبرات.
 وهو المسؤول عن المشاعر والاستجابات غير الإرادية، والدوافع التي تحرك السلوك.
 وهذا جدول يقارن بين العقل الواعي والعقل اللاواعي.

العقل اللاواعي	العقل الواعي
عشوائي	مرتب
الحدس	المنطق
يجيب عن لماذا !	يسأل لماذا
الشعور	التفكير
حتى في النوم	اليقظة
حتى بناء النتيجة	محاولة الفهم
آلي	القصد
غير محدود	محدود النظر
لا يفهم النفي	يفهم النفي
لا يفرق بين الحقيقة والخيال	يفرق بين الحقيقة والخيال

تقنيات الإقناع:

- ١- الافتراضات: بحيث تفرض فرضاً يمثل معنى إيجابياً للمستفيد مثل عبارة أنت في داخل المشكلة لكن
- ٢- ترى المخرج بعيداً ...، أنت في معاناة لكن بالتأكيد ستجد طريقة مثلى ومفيدة.
- ٣- قراءة أفكاره: تتحدث معه وتفرض أنك تعرف ما يفكر فيه فتقول: أظن الآن أنك تفكر في موضوع كيف تنتقل لمقر التدريب؟ فيما هو لم يفكر فيتصور أنه فكر و يوافقك وينتظر منك الحل فتقول له الحل: جهزته لك، أو عبارة: أنا الآن أحس أنك تغير رأيك للموضوع وبدأت تقتنع.

- ٤- ناقش ما في إمكانك ورغبتك: مثل: ربما تريد حلاً يحقق لك ما لا بطريقة سهلة وأنت بين أهلك.
- ٥- الربط بين الحقيقة والفكرة الإيجابية: مثل: أنت الآن تسمعني ومرتاح جداً ، وتشرب الشاي وسترتاح أكثر .
- ٦- الربط الضمني شبه المباشر: في الوقت الذي تقرأ النشرة ستشعر بمزيد من الثقة.
- ٧- الربط بين السبب والأثر المطلوب: بمجرد تفكيرك الجاد في عدم كفاية مواردك ستجعلك تجد الحل بإذن الله للمشكلة.
- ٨- استعمال المصدر وليس الفعل: لأن الفعل يدل على زمن الحدث فهو دقيق أكثر ويخرجنا مع المستفيد لكن حالنا الآن محاولة إقناع، فلذلك العقل الباطن يستريح أكثر للحديث المفتوح، مثل عبارة: بمجرد التفكير في الريح على الأغلب أن الريح بإذن الله من نصيبك ومعك.
- ٩- مجازة الخبرة الحالية (وصف السلوك الخارجي) مثل: انظر أنا أعرف أن الفرصة التي نقدمها لك مهمة والمشروع كبير بدليل أنك الآن تشعر بثقل في أطرافك.
- ١٠- استخدام السياقات الخفية الخفيفة مثل: أنا لا أعرف إلى أي درجة من الهدوء والاطمئنان للمشروع وصلت الآن.
- ١١- استخدام الاحتمالات المتنوعة، مثل: يمكنك أن تطبق المشروع الذي عرضته عليك الآن أو تعدل عليه، ويمكنك أن تبقى مثل ما أنت، أو تقترح شيئاً آخر.
- ١٢- الاقتراحات المفتوحة: كل منا له طريقته لذلك أنا أفضل أن تجرب طريقته التي تفضلها مع المشروع أو اكتشف أنت بنفسك كيف ستطبق الفكرة بأسلوبك.
- ١٣- الاقتباسات مثل: الآيات، الأحاديث، أقوال مجربين، المهم أن نستخدم كلاماً ليس بكلامنا ومن المتوقع تقديره عند الطرف المقابل.

١٤- الإلزام بشيئين معا: مثل: عادة الناس عندما يسمعون الفكرة تتسع أعينهم أو يغمضون أعينهم فأنا أراقبك متى ستفعل هذه الحركة التي تدل على الموافقة الداخلية.

١٥- استخدام الأضداد الزوجية: أنا أعرف أنك متفاجئ وتفكر، وداخليا تقاوم كثيرا لكن هكذا الأمر كلما كان شعورك أعلى بالمقاومة ثم تدخل في التجربة في الغالب تنجح أكثر.

شروط الفكرة المقنعة :

١. إثارة المشاعر.
٢. العرض غير التقليدي.
٣. تدعيم الرأي بمصداقية ومرجعية لها قيمة عند الطرف المقابل.
٤. صياغة الفكرة بأسلوب يناسب المقابل وثقافته.
٥. الفكرة المختصرة.
٦. صياغة الفكرة على شكل قصة.

أساليب الإقناع :

١. التباين: عرض فكرتك وعرض الحال الحالية بدونها وهو ما يظهر فكرتك على أنها الأجل.
٢. الفكرة الثنائية: بمعنى أنك تدعي أنك تتوقع ما يفكر فيه ولذلك جهزت الإجابة.
٣. التكرار: كثرة وتوالي الفكرة وبسرعة أشبه بالمطرقة فتؤدي للاستجابة وتقليل الممانعة.
٤. تأكيد أن القرار له رغم أنك توجهه إليه.
٥. توجيه الأسئلة: وجه الأسئلة نحو الأشياء الإيجابية، مثل: ما الذي سيحصل لو أنك نجحت في المشروع؟ كيف ستتغير حياتك ومعيشتك لو كسبت الفكرة؟

ثلاثي 

النشاط رقم (١٦) 

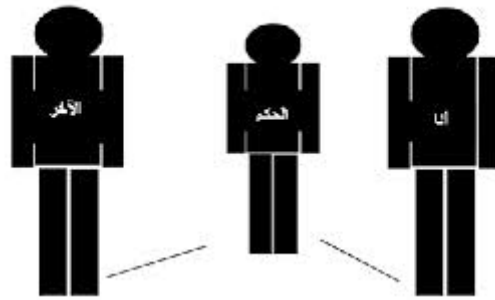


٧ دقائق

الهدف 

تطبيق عملي فنيات الجلسات الإرشادية وتقنيات الحوار والإقناع.

ينقسم المشاركون إلى مجموعات ثلاثية كل فرد يختار فنيتين 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 لاجتماع 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.

جماعي 

النشاط رقم (١٧) 



١٥ دقيقة

الهدف 

التعرف على مفهوم وأدوات ووسائل التوعية والتأهيل.

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

المادة العلمية



١٠ دقائق

التوعية : عملية ذكية مترابطة تهدف لإيصال رسالة معينة وتكريسها .
أو العملية التي تشير إلى إكساب الفرد وعياً حول أمر ما أو أمور بعينها، وتبصيره
بالجوانب المختلفة المحيطة بها.

أو: مدى التأثير في إنسان أو جماعة أو مجتمع لقبول فكرة أو موضوع ما .
وهي تعني :-

- ١- معرفة ماهية وظروف هذا الشيء.
- ٢- فهم طبيعة حركته، وهل هي مفيدة أو ضارة ، إيجابية أو سلبية...؟
- ٣- التوصل إلى أسلم الطرق الممكنة واقعياً للتعامل مع هذا الشيء، والسيطرة عليه.
وعليه فإن التوعية تتطلب تحليلاً للحالات وعمل مزيد من الدراسات لتقصي الظواهر
التي تتسبب في إحداث الفقر والعوز والانفصال مثل: الحوادث المرورية، الحرائق،
التفكك الأسري، العنف الأسري...
والتوعية تُستخدم عدداً من الأدوات:

١. إصدار الأفلام.
٢. النشر الصحفي.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. المحاضرات.
٥. النشرات والمجلات.
٦. عمل المؤتمرات والملتقيات.
٧. عمل اللوحات في الميادين والشوارع.
٨. رسائل الجوال.
٩. المعارض.
- ١٠...

جماعي



النشاط رقم (١٨)



١٥ دقيقة

الهدف



تدريب المشارك على ابتكار وتخطيط وتنفيذ البرامج التأهيلية.

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

ملحوظة:

النشاط رقم (١٩) والنشاط الذي يليه (٢٠) يؤديان في جلسة واحدة بحيث مجموعات تأخذ النشاط الأول ومجموعات أخرى تأخذ النشاط الثاني ويقومون برسم الخطة على ورق "فليب شارت" ثم يعلقونها على جدران القاعة بحيث كل مجموعة تشرح ما توصلت إليه من خلال خطتهم المعلقة.

المادة العلمية



١٥ دقيقة

التأهيل جانب إنساني اجتماعي له فوائد عدة منها أنه يزرع الثقة بالذات، ويحسن مستوى التكيف الشخصي والأسري والاجتماعي، ويزيل اليأس والإحباط، له جدوى اقتصادية، حيث بيّنت إحدى الدراسات أن كل دولار يدفع على التأهيل يعود على المجتمع بثلاثين دولاراً.

أسس عملية التأهيل كآتي :

١. أن جميع الناس متساوون وجديرون بالاحترام وقادرون على الإنتاج والمساهمة.
٢. أن باستطاعة أي فرد تنقصه أي مهارات أن يتعلم ويتقن ويكون ماهراً جيداً.
٣. أن للعمل والإنتاج أثراً إيجابياً على النفس يحميها من الاكتئاب.
٤. يجب أن نشرك الفرد في التخطيط للبرامج التأهيلية والمهنية.
٥. كل شخص له كيانه الخاص به فيجب أن نؤمن بأن ما يصلح في بيئة قد لا يصلح في بيئة أخرى.
٦. البرنامج التأهيلي الناجح يأخذ في اعتباره جوانب متعددة للشخصية.

خطوات التأهيل :

١. تحديد الأفراد المستهدفين بالعملية التأهيلية.
٢. عمل مقابلة لهم.
٣. دراسة حالاتهم وتشخيص قدراتهم.
٤. تصميم المشروع على ما يناسب الأغلبية ومتطلبات السوق وإمكانات الدعم.
٥. تقديم إرشاد تحفيزي بخصوص برنامج التأهيل.
٦. التدريب النوعي المنتهي بفرصة العمل، أو تهيئة الفرصة للعمل الخاص.
٧. تتبع الحالة ودعمها وتقديم الاستشارة لها لمدة عام.
٨. قفل الحالة.

الخدمات التأهيلية :

١. توفير النقل.
٢. البرامج الترويحية والرياضية.
٣. التعريف بالأنظمة والقوانين.
٤. التوعية بأخلاقيات العمل وعوامل النجاح.
٥. البرامج المساندة مثل اللغة الإنجليزية والحاسب.
٦. عمل اللقاءات مع السابقين في التجربة.



جماعي 

النشاط رقم (١٩) 



١٠ دقائق

الهدف 

تدريب المشارك على طريقة سهلة وواضحة في وضع خطط توجيه وتوعية.

بالتعاون مع مجموعتك: اكتب خطة طموحة للتوعية والتأهيل في مؤسستك تكون شاملة للفئة المستفيدة 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.

المادة العلمية



٣٠ دقيقة



الاجتماعات الفعالة :

تلعب الاجتماعات دورا مهما في إنجاز أعمال الأخصائي الاجتماعي ، لأنه يحتاج إلى عقد اجتماعات متعدد مثل: (اجتماعات مع المستفيدين) (اجتماعات مع بقية الأخصائيين) (اجتماعات اللجنة العليا في إدارة المنظمة لمناقشة بعض الحالات). وتختلف منظمة عن أخرى في إسناد إدارة عمليات الاجتماعات لكن على الأقل سيكون مطلوبا من الأخصائي حضور تلك اجتماعات.

ونبين هنا أهم الأمور المتعلقة بالاجتماعات مما يعين الباحث على أن يكون أكثر فاعلية أثناء المشاركة فيها وذلك على النحو التالي.

تعريف الاجتماع:

تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضع معين.

أركان الاجتماع:

لا بد أن تتوفر في الاجتماع أركان هي :

- ١ . المكان .
- ٢ . الزمان المحدد موعدا وبداية وانتهاء .
- ٣ . جدول أعمال بمواضيع ونقاط الاجتماع .
- ٤ . أشخاص محددون .
- ٥ . هدف للاجتماع .
- ٦ . متابعة لمخرجاته وتوصياته وقراراته .

فوائد الاجتماع:

لها فوائد عدة منها:

- وسيط فعال لتجميع المهتمين بقضايا المستفيدين وإعطاء نتائج أكبر من الجهود الفردي للجميع.

- تساعد على تبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين والمعنيين.
- وسيلة لمتابعة الأعمال والمهام ومراقبتها بشكل دوري.
- يتم الحصول على أحدث وأصح المعلومات من أوثق المصادر.
- تعطي الجميع الفرصة للمشاركة في صنع القرارات والتعديل والتطوير وحل المشكلات والمعوقات.
- تحقق العمل الجماعي وروح الفريق ونبذ المركزية.
- وسيلة للتفكير المشترك بقوة العقول المشتركة.
- فرصة للتدريب بالاحتكاك المباشر بالقيادات.
- وسيلة لتوحيد الاتجاهات وتعزيز روح الانتماء للجمعية.
- وسيلة مهمة للاتصال المباشر بين القيادات والمشاركين.

دور الأخصائي الاجتماعي في الاجتماعات:

الأخصائي الاجتماعي يوجد لديه حالات ينطبق عليها نظام المنظمة، وحالات أو طلبات لا يتضح فيها نظام المنظمة، وحالات تحتاج لصلاحيات أوسع لصرف بمبلغ معين، وحالات يبحث من خلال لجان المنظمة ومجالسها الإشرافية حل معوقات أو توجيه أو طلب حل وتعاون أو دعم من مؤسسة أو وزارة، أو غير ذلك من الحالات..

لذلك على الأخصائي أن يبدأ في تجهيزه للاجتماعات التي تعنيه، من حيث :

- جدولة مواعيد الاجتماعات ولو مبدئياً بحيث لا يتعطل المستفيد.
- توزيع القضايا والمشكلات وترشيح المواضيع التي تحتاج إلى نقاش بحيث تعد وتعرض على رئيس الاجتماع ليقراها أو يزيد عليها.
- إعداد جدول عمل للاجتماع وفيه قراءة لتوصيات الاجتماع السابق وما تم فيها.
- يقوم بتجهيز الدعوة وبيعها مع الجدول المقترح والمستندات التي يحتاج النظر فيها إلى الأعضاء.
- يقوم المكان (أوراق، مستندات، محاضر سابقة، أقلام، ضيافة..)
- إعداد المحضر مسبقاً ليكون جاهزاً للتوقيع.
- تجهيز نفسه بالمعلومات التي تحتاجها اللجنة وتجهيز الإجابات والحل المقترح من وجهة نظره .

كتابة محضر الاجتماع:

يتم عمل محضر الاجتماع بعدة صيغ ومنها الصيغة التالية:

نموذج (١)

بحمد الله تعالى تم عقد لجنة الاجتماع الاعتيادي في دورته بتاريخ: / / ١٤٣ هـ

الحضور: تكتب أسماء الحضور.

الغياب: لو كان أحد الحضور متغيبا.

وقد جاءت توصيات الاجتماع على النحو الآتي:

م	الموضوع	القرار	تاريخ الإنجاز	المكلف بالإنجاز	المكلف بالمتابعة

تم بحمد الله وعلى ذلك جرى توقيع الحضور.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
	سعد	نائب الرئيس	
	فهد	عضو	
	راشد	عضو	

اعتماد رئيس اللجنة سعد فهد راشد

نموذج (٢)

الجهة	لجنة...	الرئيس	الأعضاء
رقم المحضر		النائب	
التاريخ		المقرر	
المكان		السكرتير	
الغياب			

بواسطة	وقائع اللقاء

المساعد	المسؤول	التوصيات والقرارات

التاريخ	المسؤول	متابعات

المسؤول	جدول الأعمال القادم			
	التاريخ	اليوم	المكان	

م	الاسم	الصفة	التوقيع
		نائب الرئيس	
		عضو	
		عضو	

كيف نفحص الاجتماع هل هو جيد أم لا؟

هناك قوائم عدة تساعد الأخصائي الاجتماعي على استيفاء شروط ومتطلبات الاجتماع الناجح ومنها القائمة التالية:

م	المحور	نعم	لا
١.	هل كان المكان ملائماً؟		
٢.	هل كانت التجهيزات في المكان ملائمة؟		
٣.	هل ابتداء وانتهى في الوقت المحددة له؟		
٤.	هل كان الوقت مناسباً؟		
٥.	هل كانت مدته مناسبة؟		
٦.	هل بُلغت بالاجتماع وبمواعده قبل الاجتماع بوقت كاف؟		
٧.	هل كان الهدف من الاجتماع واضحاً؟		
٨.	هل كان الاجتماع ضرورياً؟		
٩.	هل تلقيت جدول الأعمال في وقت مناسب؟		
١٠.	هل سار الاجتماع حسب جدول الأعمال؟		
١١.	هل حضر المدعوون كلهم؟		
١٢.	هل حقق الاجتماع غرضه؟		
١٣.	هل أرسلت لك كل المعلومات التي تحتاجها قبل الاجتماع؟		
١٤.	هل كانت إجراءات صناعة القرار مرضية؟		
١٥.	هل التكاليفات التي تمت بعد الاجتماع كانت كافية؟		
١٦.	هل تم توزيع محاضر الاجتماع في وقت مناسب؟		

فردى

نشاط ترفيهى



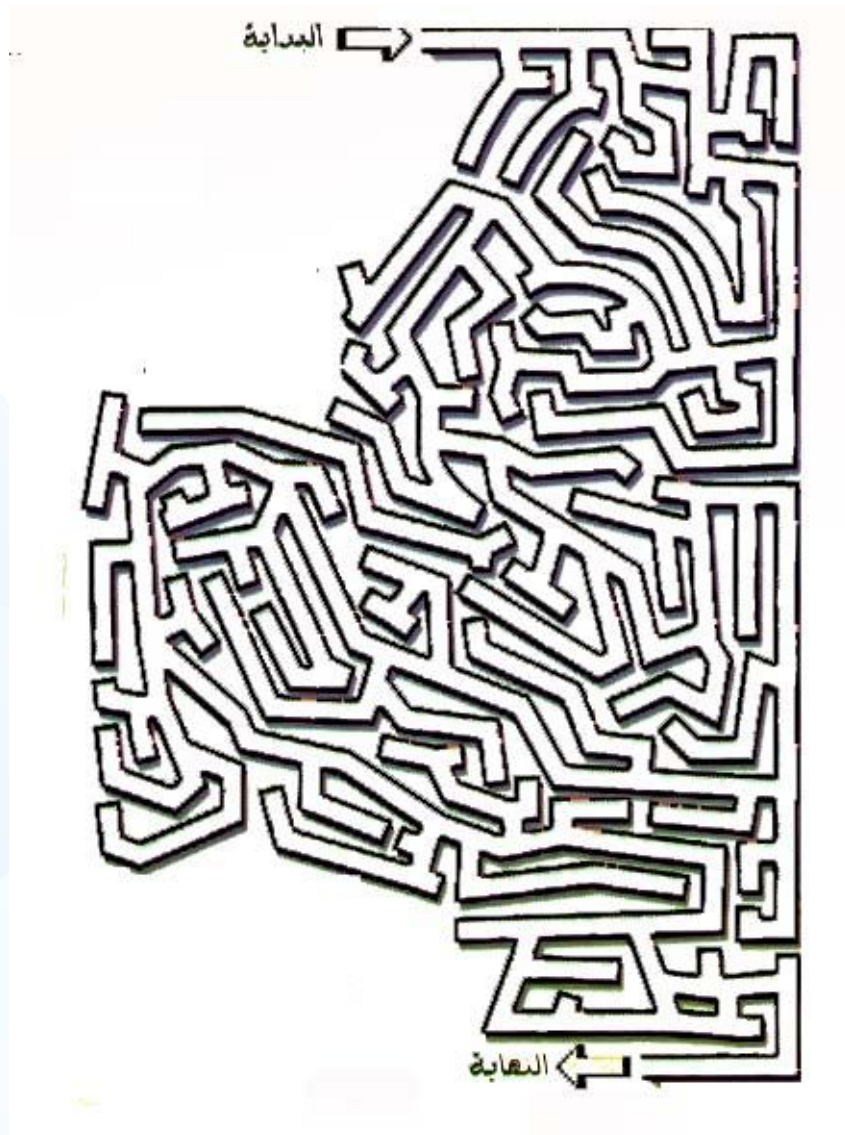
٥ دقائق

الهدف



كسر الروتين والترويح عن المتدربين تمهيداً لمواصلة البرنامج.

استمتع قليلاً وحاول البحث عن أقصر طريق للخروج من المتاهة.



فردى. ثنائى

النشاط رقم (٢٢)



١٠ دقائق

الهدف



أن يتدرب المشاركون على صياغة الهدف الصحيح.

اكتب ثلاثة أهداف عامة ستعمل على تحقيقها في منظمك وأنت أخصائي اجتماعى مثال:

١. تطوير تطبيقات التقنية في قسم الأخصائى الاجتماعى .
- ثم ناقش زميلك فيما توصلت إليه.

م	الأهداف العامة

المادة العلمية



٢٠ دقيقة

التخطيط التشغيلي:

الحقيقة أن هناك مدارس عدة في التخطيط، لكن المهم جدا أن نخطط، وأن يكون التخطيط من الداخل إلى الخارج ومن الخارج إلى الداخل .

يجب أن نعمل بفكرة أننا إن لم نخطط فلن يتغير حالنا كثيرا، وستكون عندنا الكثير من الأخطاء وتكرارها لن يغير أي شيء وأن نفس المداخلات ستؤدي لنفس المخرجات، وسنخسر ثقة المجتمع وثقة المانحين والمؤسسات الإشرافية.

يفترض أن يكون لدى المنظمة قسم للتخطيط يجهز ويعد الخطة العامة للمنظمة ويساعد القسم لعمل خطة مناسبة ضمن الخطة العامة لها.

وسواء عملت المنظمة خطة أو لم تعمل .. سيكون عندك في النهاية وبعد عملية التحليل داخلية لعملك كأخصائي اجتماعي سؤال جريء : هذا واقعنا نعم ! بما فيه من نقاط قوة وضعف وفرص وتحديات...

لكن ما الصورة التي ينبغي أن نكون عليها؟ ما المستوى الذي نريد أن نكونه بعد سنة؟ أو بعد خمس سنوات؟ أو بعد عشر سنوات؟

وسنتعرف على مهارات التخطيط الرئيسية في عمل الأخصائي الاجتماعي من

خلال العناصر التالية:

التخطيط باختصار:

عملية تحديد "احتياجات"، والعمل على وضع أفضل الطرق "للاستجابة" لتلك الاحتياجات، كل ذلك ضمن إطار عمل يوفر لك الأولويات والآليات.

وهو: التخطيط عملية تجعلك تفكر في المستقبل وكيف يمكنك أن تتعامل معه.

لماذا ينبغي أن يخطط الأخصائي الاجتماعي؟

التخطيط يساهم في دعم الأخصائي وإعانتته على تحقيق أهدافه والقيام بأدواره ومهامه ومن ذلك :

- يساعد على تجاوز الأعمال الرتيبة إلى النمو والتطور .
- يوفر تفهّماً مشتركاً داخل المنظمة حول الإنجازات التي نسعى لتحقيقها .
- يوفر تفهّم مشترك داخل المنظمة حول الخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق تلك الإنجازات .
- يساعد على تحديد الأولويات .
- يساعد على تحديد أفضل طريقة لاستخدام الموارد .
- يبقي المنظمة وأعضائها في الإطار الصحيح .
- يوفر وسيلة للتواصل مع البيئة الخارجية .
- نقطة ارتكاز لتقييم الأداء .

لماذا لا يخطط بعض الأخصائيين الاجتماعيين؟

يفرط بعض الأخصائيين في القيام بالتخطيط لأسباب متعددة ومنها:

- اتجاهات سلبية نحو التخطيط وأنه مضيعة للوقت ..
- تفاؤل مفرط في قدرته على تحقيق أعلى المكاسب دون تخطيط .
- غياب الطموح والتطلع للأفضل .
- الاستسلام للأمور العاجلة .
- بعض التقاليد والعوائق الاجتماعية .
- الخوف من المجهول .
- عدم معرفة التخطيط .
- عدم الرغبة في الالتزام والانضباط بخطط عمل .
- التذرع بعدم وجود الوقت الكافي .

الأهداف العامة:

مفهومها: عبارات تصف نتائج عامة متوقعة تحتاج لوقت طويل لتحقيقها “ أمنيات وطموحات ورغبات ”

المادة العلمية



٢٠ دقيقة

الأهداف الإجرائية:

بالنظر للأهداف العامة التي تكونت لديك.. ينبغي أن تعمل على ترجمة هذه الأهداف إلى أهداف خاصة مصاغة بطريقة ذكية وفق الشروط التالية:
شروط الأهداف الإجرائية (SMART)

- Specific محدد
- Measurable يمكن قياسه
- Attainable يمكن تحقيقه
- Relevant مجدي
- Timely محدد بزمن

وبيان ذلك كالتالي :

- أن يكون الهدف مشروعاً.
 - بحيث لا يخالف شرع الله ولا نظم وقوانين البلد.
- أن يكون الهدف محدداً واضحاً.
 - بحيث يتفق كل من قرأ الهدف على المطلوب فيه .
- ان يكون الهدف قابل للقياس.
 - يقصد قياس الهدف ذاته، أو قياس درجة الإنجاز، أي أن هدفك يمكن قياسه كمياً أو كيفياً.
- أن يكون الهدف ممكناً أي واقعياً.
 - وتعني الواقعية أن يتناسب مع ظروف وموارد وإمكانات المنظمة وليس معنى الواقعية عدم الطموح .
- أن يكون الهدف مجدياً إذ لا يكفي أن يكون ممكناً.
 - أحياناً يكون الهدف جيد وواضح ومحدد ولكنه غير مجدي في تحقيق الأهداف العامة أو في تحقيق رؤية ورسالة المنظمة أو تكلفة تحقيق الهدف أعلى من تكلفة العائد بكثير.
- أن تحدد في خطتك موعداً زمنياً للوصول لهدفك.

- الأعمال تتمدد على قدر الوقت المتاح فإذا كانت الأهداف غير محددة بوقت لإنهاؤها فقد تستهلك أكثر من المطلوب بكثير .

مثال :

م	الأهداف العامة	الأهداف التفصيلية
٠١	تطوير تطبيقات التقنية في قسم الأخصائيين الاجتماعيين .	أرشفة جميع ملفات المستخدمين إلكترونياً خلال سنة كاملة. تحديد مواقع منازل جميع أسر المنظمة على الخرائط الإلكترونية خلال تسعة أشهر. ...
٠٢		
٠٣		

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 مبدئاً 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 قيادة 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 .

مراجع علمية للاستزادة:

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.