



www.massira.jo

# المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

الدكتور  
هنداوي عبد اللاهي حسن



رقم التصنيف : 362

المؤلف ومن هو في حكمه : هنداوي عبد اللاهي حسن

عنوان الكتاب : المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

رقم الإيداع : 2017/1/29

الواصفات : الخدمة الاجتماعية / العمل الاجتماعي

بيانات النشر : عمان - دار الرسائل الجامعية للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

لدار الرسائل الجامعية للنشر والتوزيع

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2017م - 1438هـ



دار  
المسيرة  
للنشر والتوزيع والطباعة  
شركة جمال أحمد حيف وإخوانه



دار  
الرسائل الجامعية  
للنشر والتوزيع والطباعة  
شركة جمال أحمد حيف وإخوانه

عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059  
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640  
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج بالدار - دائرة الانتاج

www.massira.jo

# المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

الدكتور  
هنداوي عبد الالهي حسن



## الفهرس

المقدمة.....19

### الفصل الأول

#### حول مفهوم المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

تمهيد .....	25
أولاً: مفهوم المهارة.....	26
ثانياً: مفهوم المهارات الأساسية في الخدمة الاجتماعية .....	26
ثالثاً: مفهوم المهارات المستحدثة في الخدمة الاجتماعية .....	27
رابعاً: مكونات المهارة في الخدمة الاجتماعية .....	29
خامساً: شروط اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية .....	30
سادساً: خطوات اكتساب المهارة في الخدمة الاجتماعية .....	32
سابعاً: العوامل المؤثرة في اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية .....	34
ثامناً: أساليب تعليم المهارات في الخدمة الاجتماعية .....	34
تاسعاً: معوقات اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية والتي يجب أن يراعيها الأخصائي الاجتماعي .....	36
عاشراً: تدريبات وتطبيقات .....	37

## الفصل الثاني

### المهارة في استخدام المقابلة في الخدمة الاجتماعية

41	تمهيد
42	أولاً: مفهوم المقابلة في الخدمة الاجتماعية
43	ثانياً: خصائص المقابلة في الخدمة الاجتماعية
43	ثالثاً: أهمية المقابلة في الخدمة الاجتماعية
44	رابعاً: أهداف المقابلة في الخدمة الاجتماعية
45	خامساً: أنواع المقابلات في الخدمة الاجتماعية
46	سادساً: عناصر المقابلة
46	سابعاً: القواعد التنظيمية للمقابلة ومتطلبات نجاحها
47	ثامناً: مراحل تنفيذ المقابلة في الخدمة الاجتماعية
49	تاسعاً: الأساليب التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في المقابلة
49	عاشراً: المعوقات التي يقابلها الأخصائي الاجتماعي في استخدام المقابلات في الخدمة الاجتماعية
50	حادي عشر: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات المقابلة
51	ثاني عشر: تدريبات وتطبيقات

## الفصل الثالث

### مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية

55	تمهيد
56	أولاً: مفهوم الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
57	ثانياً: أهداف الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
57	ثالثاً: أركان الملاحظة في الخدمة الاجتماعية

- 58 ..... رابعاً: أنواع الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
- 59 ..... خامساً: الملاحظة في طرق الخدمة الاجتماعية
- سادساً: مقومات وشروط نجاح الأخصائي الاجتماعي في القيام بمهارة الملاحظة
- 62 ..... في الخدمة الاجتماعية
- 64 ..... سابعاً: خطوات تنفيذ مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
- ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي يمكن أن تقابله في
- 65 ..... استخدام مهارة الملاحظة
- 67 ..... تاسعاً: تدريبات وتطبيقات

## الفصل الرابع

### مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية

- 71 ..... تمهيد
- 72 ..... أولاً: مفهوم التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 73 ..... ثانياً: أهمية مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 74 ..... ثالثاً: أهداف التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 76 ..... رابعاً: الفرق بين التقييم والتقويم في الخدمة الاجتماعية
- 77 ..... خامساً: أنواع التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 79 ..... سادساً: المشاركون في مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 80 ..... سابعاً: مقومات وشروط نجاح الأخصائي الاجتماعي في عملية التقويم
- 81 ..... ثامناً: معايير التقويم التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي في عمله
- تاسعاً: الوسائل العلمية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تنفيذ مهارة
- 83 ..... التقويم
- 83 ..... عاشراً: خطوات تنفيذ مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 86 ..... حادي عشر: صعوبات التقويم

- ثاني عشر: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات نجاحه وتنفيذ  
مهارة التقويم..... 88
- ثالث عشر: تدريبات وتطبيقات ..... 88

## الفصل الخامس

### مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية

- تمهيد ..... 95
- أولاً: مفهوم التسجيل في الخدمة الاجتماعية ..... 96
- ثانياً: أهداف التسجيل في الخدمة الاجتماعية ..... 97
- ثالثاً: مهارة التسجيل في طرق الخدمة الاجتماعية..... 101
- رابعاً: مقومات التسجيل في الخدمة الاجتماعية..... 112
- خامساً: خطوات تنفيذ مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية..... 113
- سادساً: الأخطاء الشائعة في التسجيل ..... 114
- سابعاً: نموذج تسجيل حالة فردية..... 115
- ثامناً: نموذج لتقرير دوري لأحد اجتماعات جماعة..... 122
- تاسعاً: تدريبات وتطبيقات ..... 127

## الفصل السادس

### مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية

- تمهيد ..... 131
- أولاً: مفهوم الاتصال في الخدمة الاجتماعية ..... 132
- ثانياً: أهمية مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية..... 133
- ثالثاً: أهداف الاتصال في الخدمة الاجتماعية ..... 133
- رابعاً: أنواع الاتصال في الخدمة الاجتماعية ..... 134

136	خامساً: الاتصال في طرق الخدمة الاجتماعية.....
140	سادساً: مقومات ومبادئ الاتصال الناجح في الخدمة الاجتماعية.....
141	سابعاً: خطوات مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية.....
143	ثامناً: معوقات الاتصال في الخدمة الاجتماعية.....
145	تاسعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على مشكلات ومعوقات الاتصال... ..
145	عاشراً: تدريبات وتطبيقات .....

## الفصل السابع

### مهارة الإنصات الإيجابي في الخدمة الاجتماعية

149	تمهيد .....
150	أولاً: مفهوم الإنصات.....
153	ثانياً: أهمية وأهداف الإنصات في الخدمة الاجتماعية.....
154	ثالثاً: أنواع الإنصات .....
158	رابعاً: مراحل تطبيق مهارة الإنصات في الخدمة الاجتماعية .....
158	خامساً: كيف يكتسب الأخصائي الاجتماعي مقومات الإنصات الناجح.....
160	سادساً: معوقات الإنصات .....
160	سابعاً: لماذا لا تنصت بشكل أفضل؟ .....
161	ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على مشكلات الإنصات .....
162	تاسعاً: نصائح للإخصائيين الاجتماعيين حول الإنصات بشكل فعال .....
162	عاشراً: مثال للإنصات الإيجابي .....
164	حادي عشر: تدريبات وتطبيقات .....



## الفصل الثامن

### مهارة استخدام لغة الجسد في الخدمة الاجتماعية

- 167 ..... تمهيد
- 168 ..... أولاً: مفهوم مهارة استخدام لغة الجسد
- 168 ..... ثانياً: أهداف مهارة استخدام لغة الجسد في الخدمة الاجتماعية
- 168 ..... ثالثاً: كيف يفهم الأخصائي الاجتماعي لغة الجسد لدى عملائه
- 171 ..... رابعاً: فوائد فهم الأخصائي الاجتماعي للغة الجسد عن عملائه
- ..... خامساً: متطلبات نجاح الأخصائي الاجتماعي في مهارة استخدام لغة الجسد مع  
172 ..... عملائه
- 178 ..... سادساً: كيفية تنفيذ الأخصائي الاجتماعي لمهارة استخدام لغة الجسد بنجاح.....
- 178 ..... سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات استخدامه للغة الجسد.
- 179 ..... ثامناً: تدريبات وتطبيقات

## الفصل التاسع

### مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية

- 183 ..... تمهيد
- 183 ..... أولاً: مفهوم مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 184 ..... ثانياً: أهمية مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 185 ..... ثالثاً: أهداف استخدام مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 185 ..... رابعاً: عناصر الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 186 ..... خامساً: مبادئ وشروط الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 187 ..... سادساً: مقومات الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 188 ..... سابعاً: مراحل مهارة الحوار الهادف

190	ثامناً: معوقات الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية .....
191	تاسعاً: كيف يكون الأخصائي الاجتماعي محاوراً لبقاً .....
192	عاشراً: تدريبات وتطبيقات .....

## الفصل العاشر

### مهارة الإقناع في الخدمة الاجتماعية

197	تمهيد .....
198	أولاً: مفهوم مهارة الإقناع في الخدمة الاجتماعية .....
200	ثانياً: مهام وأهداف مهارة الإقناع .....
201	ثالثاً: عناصر الإقناع .....
202	رابعاً: مكونات وركائز عملية الإقناع .....
203	خامساً: أشكال وطرق الإقناع .....
204	سادساً: مقومات الحديث المقنع .....
206	سابعاً: تكتيكات مهارة الإقناع .....
207	ثامناً: كيفية التعامل مع مقاومة الأعضاء لبعض الأساليب الإقناعية .....
207	تاسعاً: مهارات فرعية داخل مهارة الإقناع .....
208	عاشراً: مراحل الإقناع .....
209	حادي عشر: خطوات الإقناع .....
211	ثاني عشر: عوائق الإقناع .....
211	ثالث عشر: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات الإقناع .....
213	رابع عشر: تدريبات وتطبيقات .....

## الفصل الحادي عشر

### المهارة في إدارة المناقشة الجماعية

- 221 ..... تمهيد
- 222 ..... أولاً: مفهوم المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 223 ..... ثانياً: أهمية المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 223 ..... ثالثاً: أهداف المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 224 ..... رابعاً: مبادئ وأسس المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 225 ..... خامساً: أساليب المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 230 ..... سادساً: خطوات تطبيق الأخصائي الاجتماعي لمراحل المناقشة الجماعية
- 232 ..... سابعاً: أدوار الأعضاء الإيجابية والسلبية في المناقشة الجماعية
- 233 ..... ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات المناقشة الجماعية
- 234 ..... تاسعاً: تدريبات وتطبيقات

## الفصل الثاني عشر

### مهارة إدارة الأزمة في الخدمة الاجتماعية

- 239 ..... تمهيد
- 240 ..... أولاً: مفهوم إدارة الأزمة في الخدمة الاجتماعية
- 241 ..... ثانياً: أهداف إدارة الأزمات في الخدمة الاجتماعية
- 241 ..... ثالثاً: كيف تتحول المشكلة إلى أزمة ومتى يتحول الموقف إلى أزمة
- 242 ..... رابعاً: كيفية حدوث الأزمة
- 243 ..... خامساً: جوانب التركيز في إدارة الأزمات (متطلبات النجاح في العمل)
- 244 ..... سادساً: ما يجب أن يراعيه الأخصائي الاجتماعي في مراحل العمل مع الأزمات
- 245 ..... سابعاً: دور أخصائي الجماعة في إدارة الأزمة

- 246 ..... ثامناً: معوقات إدارة الأزمة (محظورات يجب الابتعاد عنها).
- 247 ..... تاسعاً: تدريبات وتطبيقات

### الفصل الثالث عشر

#### مهارة التفكير التحليلي في الخدمة الاجتماعية

- 253 ..... تمهيد
- 253 ..... أولاً: حول مفهوم مهارة التفكير التحليلي وأهميتها في الخدمة الاجتماعية
- 256 ..... ثانياً: أهمية مهارة التفكير التحليلي في الخدمة الاجتماعية
- 256 ..... ثالثاً: أهداف التفكير التحليلي في الخدمة الاجتماعية
- 257 ..... رابعاً: مقومات مهارة التفكير التحليلي
- 258 ..... خامساً: خطوات استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة التفكير التحليلي
- 259 ..... سادساً: أدوار الأخصائي الاجتماعي عند استخدام مهارة التفكير التحليلي
- سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات استخدام مهارة التفكير التحليلي
- 260 ..... ثامناً: تدريبات وتطبيقات

### الفصل الرابع عشر

#### المهارة في إدارة الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية

- 265 ..... تمهيد
- 265 ..... أولاً: مفهوم إدارة الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية
- 266 ..... ثانياً: أهمية الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية
- 267 ..... ثالثاً: أهداف الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية
- 267 ..... رابعاً: العوامل التي تساعد على نجاح الاجتماعات (مقومات النجاح)
- 269 ..... خامساً: خطوات تنفيذ الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية

- سادساً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات الاجتماعات التي  
270 ..... يمكن أن تواجه الاجتماع  
270 ..... تدريباً وتطبيقات

## الفصل الخامس عشر

### مهاره تقديم الحلول الإبداعية للمشكلة في الخدمة الاجتماعية

- 277 ..... تمهيد  
278 ..... أولاً: مفهوم المهارة في تقديم الحلول الإبداعية في الخدمة الاجتماعية  
278 ..... ثانياً: أهمية المهارة في تقديم الحلول الإبداعية في الخدمة الاجتماعية  
ثالثاً: أهداف استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة تقديم الحلول الإبداعية  
279 ..... للمشكلة  
280 ..... رابعاً: مبادئ عامة في التفكير الإبداعي  
281 ..... خامساً: مقومات مهارة تقديم الحلول الإبداعية للمشكلة  
281 ..... سادساً: خطوات حل المشكلة في الخدمة الاجتماعية  
284 ..... سابعاً: أسلوب الحل المبدع للمشكلات  
285 ..... ثامناً: خطوات توليد الأفكار والحلول الإبداعية للمشكلة  
تاسعاً: كيف يمكن للأخصائي الاجتماعي تقديم حلول إبداعية للمشكلات  
287 ..... والتغلب على معوقات حل المشكلة  
288 ..... عاشراً: تدريبات وتطبيقات

## الفصل السادس عشر

### مهارة العمل مع التحديات والشخصيات والمواقف الصعبة

- 293 ..... تمهيد  
294 ..... أولاً: مفهوم الشخصيات الصعبة والتحديات والمواقف الصعبة

- ثانياً: أنواع الشخصيات الصعبة التي قد يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي  
كعملاء أو كأعضاء في جماعات ..... 295
- ثالثاً: ما الذي يسعى إليه الأشخاص صعب المراسي؟ ..... 297
- رابعاً: التحديات والمواقف الصعبة التي يمكن أن تقابل الأخصائي الاجتماعي في عمله مع الأفراد والجماعات ..... 297
- خامساً: متى يكون الموقف صعباً ويمثل تحدياً ..... 298
- سادساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في استخدام مهارة العمل مع التحديات الشخصية والمواقف ..... 299
- سابعاً: خطوات العمل مع التحديات والشخصيات والمواقف الصعبة في الحياة الجماعية ..... 299
- ثامناً: أساليب العمل مع الشخصيات الصعبة ..... 300
- تاسعاً: أساليب العمل مع التحديات والمواقف الصعبة في الحياة الاجتماعية ..... 302
- عاشراً: تدريبات وتطبيقات ..... 303

## الفصل السابع عشر

### المهارة في تنفيذ الندوات في الخدمة الاجتماعية

- تمهيد ..... 309
- أولاً: مفهوم الندوة في الخدمة الاجتماعية ..... 309
- ثانياً: أهمية الندوة وفوائدها المهنية ..... 310
- ثالثاً: أهداف الندوات في الخدمة الاجتماعية ..... 311
- رابعاً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في إدارة الندوات ..... 311
- خامساً: لجان الندوة ..... 312
- سادساً: طريقة تنظيم الندوة ..... 313
- سابعاً: خطوات تنفيذ الندوات في مجال عمل الخدمة الاجتماعية ..... 314

- 215 ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي تواجه الندوات ....
- 216 تاسعاً: تدريبات وتطبيقات .....

## الفصل الثامن عشر

### المهارة في تنفيذ المعسكرات في الخدمة الاجتماعية

- 321 تمهيد .....
- 322 أولاً: مفهوم المعسكرات .....
- 322 ثانياً: أهمية المعسكرات في الخدمة الاجتماعية .....
- 323 ثالثاً: أهداف المعسكرات في الخدمة الاجتماعية .....
- 324 رابعاً: أنواع المعسكرات في الخدمة الاجتماعية .....
- 325 خامساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في تنفيذ المعسكرات .....
- 326 سادساً: خطوات تنفيذ المعسكرات في مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي .....
- سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي تواجهه
- 329 المعسكرات .....
- 330 ثامناً: تدريبات وتطبيقات .....

## الفصل التاسع عشر

### المهارة في تنفيذ الرحلات في الخدمة الاجتماعية

- 335 تمهيد .....
- 336 أولاً: مفهوم الرحلات في الخدمة الاجتماعية .....
- 336 ثانياً: أهمية الرحلات في الخدمة الاجتماعية .....
- 337 ثالثاً: أهداف الرحلات في الخدمة الاجتماعية .....
- 338 رابعاً: أنواع الرحلات .....
- 339 خامساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في تنفيذ مهارة الرحلات .....

- 340 ..... سادساً: مراحل وخطوات تنفيذ الرحلات  
344 ..... سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي تواجه الرحلات  
345 ..... ثامناً: تدريبات وتطبيقات

## الفصل العشرون

### مهاره استخدام التكنولوجيا الحديثة في الخدمة الاجتماعية

- 351 ..... تمهيد  
352 ..... أولاً: مفهوم التكنولوجيا  
353 ..... ثانياً: مفهوم المهارة في استخدام التكنولوجيا الحديثة  
353 ..... ثالثاً: أهمية التكنولوجيا الحديثة  
354 ..... رابعاً: استخدامات شبكة الإنترنت  
354 ..... خامساً: أهمية وأهداف استخدام الأخصائي الاجتماعي للتكنولوجيا الحديثة في مجالات عمله  
355 ..... سادساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في استخدام التكنولوجيا الحديثة...  
356 ..... سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي عند استخدام التكنولوجيا الحديثة مع عملائه  
357 ..... ثامناً: تدريبات وتطبيقات  
358 ..... المراجع  
359