



دراسة تقييمية لممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لبعض المهارات المهنية في مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية في الكويت وتأثير المتغيرات الديموغرافية على هذه المهارات: دراسة تطبيقية*

د. هند باتل المعصب**

ملخص:

تستخدم مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين لإقامة علاقة مهنية مع العملاء؛ مما يساعد على تطوير العلاقة وإنجاح عمليات التدخل. تقوم الدراسة الحالية بدراسة مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التربية، ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ووزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت للمهارات المهنية، من مثل مهارة الاتصال، ومهارة المقابلة، ومهارة التفاوض. كذلك تقوم بدراسة الفروقات بين الأخصائيين الاجتماعيين من حيث الجنسية والتخصص وجهة العمل عند ممارسة مهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض). أظهرت النتائج وجود ارتفاع بشكل عام في ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارات الدولة المختلفة لمهارتي الاتصال والتفاوض. أما مهارة المقابلة فقد أظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل يقومون بممارسة مهارة المقابلة بنسبة استجابة أعلى عن باقي القطاعات، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروقات في

* بحث مدعوم من قبل جامعة الكويت تحت رقم OS04/16.

** أستاذ مساعد، قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، دولة الكويت.

المتوسطات الحسابية بين كل من: الجنسية، التخصص، جهة العمل،
ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض).

مقدمة:

إن مساعدة العملاء عملية مبنية على التخطيط، وتعتمد - بشكل أساسي - على قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام أدواته المهنية، ومن أهم هذه الأدوات المهارات الخاصة بالعمل الاجتماعي، وهي ما يطلق عليها مهارات الممارسة المهنية، من مثل: مهارة الاتصال، ومهارة الملاحظة، ومهارة التفاوض، ومهارة حل المشكلات، ومهارة المقابلة، ومهارة الإنصات، وغيرها من مهارات الخدمة الاجتماعية. ولا شك في أن مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تقوم - بشكل أساسي - على المهارة؛ لذلك من المهم جداً اكتساب الأخصائي الاجتماعي هذه المهارات وتنميتها لديه (طلعت السروجي، ٢٠٠٩).

يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية؛ لإقامة علاقة مهنية مع العملاء، ومن ثم تطوير هذه العلاقة بما يكفل إنجاح عمليات التدخل. وتنمية المهارات في الجانب الإكلينيكي من الخدمة الاجتماعية تساعد على زيادة كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع مختلف الحالات، وكذلك تساعد على تبادل الخبرات والمعلومات بينهم؛ مما يزيد فاعلية المؤسسات الاجتماعية. وانطلاقاً مما سبق فإن الأخصائي الاجتماعي في المجال الإكلينيكي يحتاج إلى تطوير أدائه المهني، ويتأتى ذلك عن طريق ممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية؛ كمهارة الاتصال، ومهارة المقابلة، ومهارة التفاوض، وغيرها من المهارات؛ وذلك لتوضيح المعلومات وتبادلها بين الأطراف المعنية، أو عمل تسويات بينهم. لذلك من المهم دراسة هذه المهارات وتعرف المتغيرات التي تؤثر في عملية استخدامها من قبل الأخصائيين الاجتماعيين الإكلينكيين في دولة الكويت.

مشكلة الدراسة :

لا شك في أن الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الإكلينيكي، العاملين في القطاعات المختلفة بدولة الكويت، يستخدمون العديد من المهارات المهنية؛ لمساعدتهم في إنجاح عملية التدخل مع العملاء، إلا أن قلة الدراسات التطبيقية في الوطن العربي، التي تناولت مهارات الممارسة المهنية بشكل عام، وعدم وجود دراسات في هذا المجال على المستوى المحلي الكويتي - تجعل من الصعب تعرّف مستوى هذا الاستخدام، ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين الإكلينكيين في دولة الكويت لهذه المهارات، وتوضح المتغيرات التي من الممكن أن تحدث فروقات بين الأخصائيين الاجتماعيين الإكلينكيين عند استخدامهم لها. وستركز الدراسة على ثلاث مهارات من مهارات الممارسة المهنية، هي: مهارة الاتصال، ومهارة التفاوض، ومهارة المقابلة؛ وذلك لأهمية هذه المهارات في مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية عند العمل مع الأفراد والجماعات.

أهمية الدراسة:

تهتم الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وخصوصاً الأداء المهاري؛ وذلك لتأثير هذا الأداء على عملية التدخل مع العملاء. فعندما يمتلك الأخصائي الاجتماعي الأدوات، ويكون قادراً على تطبيق المهارات بشكل صحيح، ولاسيما في المجال الإكلينيكي، فإنه تتاح أمامه الفرصة واسعة لتنمية علاقته المهنية مع العميل. إن تعرّف مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعات المختلفة بدولة الكويت لمهارات الممارسة المهنية - من مثل: مهارة الاتصال، ومهارة التفاوض، ومهارة المقابلة - يساعد على تطوير أدائهم المهني، ويسهم في تطور المعرفة العلمية في مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية.

أهداف الدراسة:

- تعرّف مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية،

ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ووزارة الصحة، وسائر القطاعات في دولة الكويت - للمهارات المهنية، من مثل: مهارة الاتصال، ومهارة المقابلة، ومهارة التفاوض.

- تعرّف الفروقات بين الأخصائيين الاجتماعيين الكويتيين وغير الكويتيين عند ممارستهم المهارات المهنية: (الاتصال، المقابلة، التفاوض).
- تعرّف الفروقات بين الأخصائيين الاجتماعيين من ذوي التخصصات المختلفة عند ممارستهم المهارات المهنية: (الاتصال، المقابلة، التفاوض).
- تعرّف الفروقات بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في قطاعات الدولة المختلفة عند ممارستهم المهارات المهنية: (الاتصال، المقابلة، التفاوض).

مفاهيم الدراسة الرئيسية:

- الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية: "شكل من أشكال التدخل المباشر للخدمة الاجتماعية مع الأفراد والجماعات والأسر" (أحمد السكري، ٢٠١٣، ص ١٣٢).
- المهارة: "القدرة على وضع المعرفة العلمية في عمليات التدخل الفعالة مع الأفراد والأسر والجماعات" (Barker, 2014, p. 119).
- الأخصائي الاجتماعي: "الشخص الحاصل على شهادة في الخدمة الاجتماعية، والذي يقوم باستخدام معرفته ومهاراته في تقديم خدمات اجتماعية للعملاء" (Berker, 2014, 405).
- الاتصال: "تبادل المعلومات، ويشمل كل الطرق التي يتم بها نقل واستقبال المعلومات" (أحمد السكري، ٢٠١٣، ص. ١٤٥).
- التفاوض: "عملية الجمع بين أولئك الذين يعارضون بعض المسائل، والترتيب لهم بالتواصل بشكل واضح ومنصف للمساومة والتوفيق والتوصل إلى اتفاقات مقبولة للطرفين" (Berker, 2014, 288).
- المقابلة: "اجتماع بين الناس؛ حيث يحدث الاتصال عادة لغرض محدد مسبقاً" (أحمد السكري، ٢٠١٣، ص. ٤٢٥).

الدراسات السابقة:

يعتبر مفهوم المهارة من المفاهيم الواسعة التي يصعب إيجاد تعريف واحد يحددها؛ فقد أشار Cournoyer (2008) إلى أن مفهوم المهارة يعني أشياء مختلفة بين باحث وآخر؛ وهو ما أدى إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم، منها التعريف الذي يرى أن المهارة هي: القدرة على القيام بشيء ما، وهذه القدرة تختلف من شخص إلى آخر، وتشمل " قدرة الأخصائي الاجتماعي على تطبيق الإطار المعرفي في الخدمة الاجتماعية في ضوء مبادئ المهنة والخبرات الميدانية خلال مواقف التدخل المهني بسهولة ويسر " (سماح سالم ونجلاء صالح، ٢٠١٢، ص٩٨). وعرف أحمد السكري (٢٠١٣) المهارة الاجتماعية بأنها قدرة الأخصائي الاجتماعي على التحدث والكتابة بشكل واضح، بالإضافة إلى قدرته على إظهار الاستجابة المدعومة في بعض المواقف، من مثل الأزمات والمواقف الانفعالية. أما محمد السيد أبو المجد عامر (٢٠١٣) فقد عرفها بأنها قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بدوره المهني باستخدام مهارات الخدمة الاجتماعية، من مثل: مهارات الاتصال والتفاوض والمقابلة وحل المشكلات؛ ومن ثم تسوية النزاعات بين الأطراف. في حين عرف طلعت السروجي (٢٠٠٩) المهارة بأنها فاعلية الأخصائي الاجتماعي في استخدام المعرفة والقدرة على الاستعداد في التطبيق.

يتضح مما سبق أن هناك اختلافاً بين الباحثين في مجال الخدمة الاجتماعية حول مفهوم المهارة، ولعل السبب في ذلك يعود إلى تداخل مفهوم المهارة مع مفاهيم أخرى، تنتمي إلى عائلة واحدة، من مثل: الكفاءة، والتدخل، والممارسة؛ وهو ما ترتب عليه وجود تشويش أو لبس حول هذا المفهوم (Trevithick, 2005).

وحول مراحل المهارة أوضح طلعت السروجي (٢٠٠٩) أن هناك ثلاث مراحل تمر بها المهارة في الخدمة الاجتماعية، هي: مرحلة ما قبل الممارسة الفعلية للمهارة، ثم مرحلة ممارسة المهارة، وأخيراً مرحلة ما بعد ممارسة

المهارة. وقسّم سماح سالم ونجلاء صالح (٢٠١٢)، المهارات إلى نوعين، هما: مهارات إدراكية، وتشمل التفكير، وتستخدم في عمليات التخطيط والتقييم. ومهارات تفاعلية، وتشمل الاتصال وتنفيذ الخطط. أما Trevithick (2005) فقد أشارت إلى أن هناك مستويات ثلاثة للمهارة، هي:

- المهارات الأساسية: وهي تتصل بالمهارات الأساسية المطلوبة عند التدخلات العلاجية، من مثل التعاطف، أو إقامة علاقة مهنية مع العملاء.
- المهارات المتوسطة: وهي ترتبط بالمواقف الصعبة التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي مع العملاء، من مثل عدم رغبة العميل في التدخل العلاجي.
- المهارات المتقدمة والمتخصصة: وهي تتعلق بالعمل مع الحالات التي تتطلب معرفة متخصصة، من مثل التدريب على بعض التدخلات العلاجية، والقدرة على التعامل مع الحالات الصعبة التي تنطوي على الصراع والعداوة.

وبذلك فإن المهارات في العمل الاجتماعي هي مجموعة معينة من الخطوات المعرفية والسلوكية التي تنسجم مع المعرفة القائمة على البراهين، وقيم العمل الاجتماعي ومبادئه، والخصائص المهنية (Cournoyer, 2008). وكشف طلعت السروجي (٢٠٠٩) أن مهارات الخدمة الاجتماعية تحتاج إلى أساس معرفي لكي يستطيع الأخصائي الاجتماعي ممارستها، بالإضافة إلى قيامه بتنمية مهاراته الشخصية. إن المهارة تتطلب إعداد الأخصائي الاجتماعي لاستخدام المهارة بفاعلية في مواقف معينة؛ ليكون قادراً على تطبيق المهارة، ومن ثم أداء دور بارز في مجال الخدمة الاجتماعية (طلعت السروجي، ٢٠٠٩)، وبخاصة في المجال الإكلينيكي. وأكد (Cournoyer, 2008) أن من المهم ألا ينظر الأخصائيون الاجتماعيون إلى مهارات الخدمة الاجتماعية على أنها أنشطة فنية يجب إنجازها في وقت محدد واستخدامها بطريقة واحدة مع جميع العملاء، بل لا بد من اختيار المهارات التي تتناسب مع احتياجات العملاء، والتفكير

ملياً في هذا الاختيار وتوقيت استخدام المهارة وكيفيته. ومن المهم جداً أن يحدد الأخصائي الاجتماعي المهارات المستخدمة بناء على احتياجات العملاء (طلعت السروجي، ٢٠٠٩) .

مهارة الاتصال من المهارات التي تستهدفها هذه الدراسة، وهي تعدّ من المهارات الجوهرية والمهمة في مجال الخدمة الاجتماعية (Forrester وآخرون، ٢٠٠٨)، ويحرص الأخصائيون الاجتماعيون الإكلينيكيون على اكتسابها وتمييزها، وبحسب طلعت السروجي (٢٠٠٩) فإن مهارة الاتصال تعتبر مفتاح المهارات. وقد عرف قاموس الخدمة الاجتماعية الاتصال بأنه تبادل للمعلومات بشكل لفظي أو غير لفظي، ويشمل كل الطرق المستخدمة في نقل المعرفة وتلقيها (Barker, 2014). وأكد محمد سيد فهمي (٢٠١٠) أن الاتصال يتكون من أربعة عناصر، هي: المرسل، وهو الأخصائي الاجتماعي. والرسالة، وهي تشمل الأفكار والمشاعر. والوسيلة، وتتمثل في أسلوب نقل الرسالة. وأخيراً المستقبل، وهو العميل. وبحسب (Trevithick 2005) فإنه يصعب على الممارس أن يكون ممارساً ناجحاً من دون أن يكون هناك تواصل فعال مع العملاء. وأشار محمد سيد فهمي (٢٠١٠) إلى أن هناك نوعين من الاتصال، هما: الاتصال ذو الاتجاه الواحد: وهو الذي يكون من المرسل إلى المستقبل من دون أن يكون هناك رد فعل من المستقبل. والاتصال ذو الاتجاهين: وهو الذي يعطي المجال للمرسل والمستقبل لتبادل وجهات النظر، ويعرف بالاتصال الكامل. وأوضح Lefevre وآخرون (٢٠٠٨) أن مهارات الاتصال من المهارات التي تفهم بسهولة من قبل الأخصائيين الاجتماعيين، وهي مهارة ترتكز على المعارف والالتزام بقيم المهنة وأخلاقياتها، والقدرات الشخصية والعاطفية الأخصائيين الاجتماعيين. إن الاتصال الجيد مع العملاء يشمل القدرة على الاستماع لأفكار الآخرين وتعرف مشاعرهم، وتقديم معانٍ لتجارب محددة مروا بها، وهذا يتطلب القدرة على تكوين علاقة مهنية ناجحة (Trevithick, 2005).

إلا أن هناك الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين لا يستخدمون مهارات التواصل بشكل جيد؛ مما يشكل تحدياً خطيراً لمهنة الخدمة الاجتماعية (Forrester وآخرون، ٢٠٠٨).

أشار Lefevre وآخرون (2008) إلى أن هناك العديد من العوامل التي من الممكن أن تؤثر على عملية الاتصال بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، وهذه العوامل قد تكون ميسرة لعملية الاتصال أو معوقة لها، وأوضحوا أن هذه العوامل تشمل سمات الشخصية والقدرات والكفاءات، لكل من الأخصائي والعميل، وتأثير جوانب محددة في الخدمة الاجتماعية كالأدوار والمهام التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي. إن مسؤولية ضمان تواصل فعال مع العملاء - سواء لتدعيم المشاركة في صنع القرار أو التخطيط أو المساعدة في تكوين فهم أفضل للمشاعر والأفكار - تقع على عاتق مهنة الخدمة الاجتماعية (Lefevre وآخرون، ٢٠٠٨).

ومهارة الاتصال نوعان، هما: الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي. فالالاتصال اللفظي هو الاتصال الذي يستخدم فيه اللفظ وسيلة لتوصيل معلومة أو فكرة أو شعور، من المرسل إلى المستقبل، ويكون هذا اللفظ منطوقاً أو مكتوباً (محمد سيد فهمي، ٢٠١٠). أما الاتصال غير اللفظي فهو الاتصال الذي يعتمد على اللغة غير اللفظية، من مثل لغة الإشارة، أو الجسد، ولغة الأشياء كارتداء اللون الأسود في بعض المجتمعات؛ مما يدل على الحزن (محمد سيد فهمي، ٢٠١٠). وبناء على ذلك فإن من المهم أن تتوافر بعض المهارات الاتصالية لدى الأخصائي الاجتماعي، من مثل مهارة التحدث، ومهارة الكتابة، ومهارة الإصغاء، ومهارة التفكير، ومهارة مواجهة الموقف، ومهارة تقدير المشاعر (محمد سيد فهمي، ٢٠١٠).

أما المهارة الثانية التي تستهدفها هذه الدراسة فهي مهارة المقابلة، وقد وصفها طلعت السروجي (٢٠٠٩) بأنها المهارة والفن. وتعتبر المقابلة من أكثر

الأدوات استخداماً في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية، ومن خلالها يستطيع الأخصائي الاجتماعي العمل مع العملاء ومساعدتهم (رضا علي، ٢٠١١). وعرّفت المقابلة بأنها " لقاء مهني مؤسسي مقصود مخطط له يقوده الأخصائي الاجتماعي، ويشترك فيه العميل وحده أو المتصلون بمشكلته؛ بهدف الدراسة والتشخيص والعلاج والمتابعة والتقويم للجهود المهنية لصالح العملاء" (عبدالناصر أحمد، ٢٠٠٣، ص ٢١٣). وعرّفت أيضاً بأنها "لقاء مهني هادف يجمع الأخصائي الاجتماعي والعميل وجهاً لوجه؛ بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها لتحقيق أهداف عملية المساعدة" (رضا علي، ٢٠١١، ص ٨). كما أنها عرّفت بأنها اجتماع بين أشخاص لهدف معين يكون محدداً مسبقاً (أحمد السكري، ٢٠١٣).

وقد ذكر علي إسماعيل (١٩٩٨) أن مهارة المقابلة تستهدف - أساساً - تطوير الأساليب الفنية في إجراء المقابلة؛ لمساعدة الأخصائي الاجتماعي على التوجيه والتركيز والابتعاد عن السيطرة على استجابات العميل. وهناك العديد من الخصائص التي تتصف بها مهارة المقابلة، منها أنها عملية مخطط لها سلفاً بهدف غرض معين، ومحدد لها وقت معين، كذلك تعتمد - بشكل كبير - على العلاقة المهنية والتفاعل بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، وهي أداة تستخدم للحصول على المعلومات وتطبيق التدخلات العلاجية (طلعت السروجي، ٢٠٠٩). وعلى الرغم من أهمية مهارة المقابلة فإن (Dinham 2006) وجد في الدراسة التي أجراها على عينة من المحاضرين في الخدمة الاجتماعية، يعملون في مؤسسات مختلفة بإنجلترا - أن مهارة المقابلة من المهارات الأكثر شيوعاً في الاستخدام إلا أنها مهارة غير معروفة؛ لأن الكثير من المستجيبين قاموا بتحديد المهارات، من مثل مهارة الاستماع، ومهارة طرح الأسئلة، ومهارة الاتصال غير اللفظي - مع أنها تعدّ مهارات فرعية - ولم يصنّفوا المقابلة مهارة أساسية.

والتفاوض من المهارات الأساسية في الخدمة الاجتماعية، وقد أشير إليها في العديد من الأدبيات؛ فأوضح Barker (2014) أن التفاوض عملية يتم فيها ترتيب اتصال واضح وعادل بين أشخاص، لديهم خلاف في أمور معينة؛ للتوصل إلى تسوية، تؤدي إلى اتفاق يكون مقبولاً من الطرفين أو الأطراف المعنية. وعملية التفاوض إستراتيجية تستخدم للتقليل من الآثار غير الجيدة في المواقف المتصارع عليها؛ وذلك لإيجاد حلول تكون مقبولة من كلا الطرفين المتنازعين أو الأطراف المتنازعة (رشاد أحمد عبداللطيف، ١٩٩٧). أما أحمد فهمي جلال (٢٠٠٧) فأشار إلى أن التفاوض عملية ديناميكية، تتكون من مهارات سلوكية وفنية، يعتمد نجاحها على مهارة المفاوض وليس على استخدام أحد طرفي النزاع لأساليب التفاوض وفنونه. والأشخاص المشمولون في عملية التفاوض، هم: الأخصائي الاجتماعي، وهو يقوم بدور المفاوض. والأطراف المتنازعة، وهم عادةً العملاء. ولا بد للمفاوض الجيد أن تتوافر له سمات وخصائص، من مثل: القدرة على الاتصال، وحسن الاستماع للآخرين، والقدرة على الإقناع، وتوظيف المعلومات بشكل جيد، وإقامة علاقات تتسم بالتعاون (محمود عرفان، ٢٠٠٩). ومن المهم جداً تدريب الأفراد على كيفية استخدام مهارة التفاوض؛ مما يساعد على إشراكهم في هذه العملية وتقبلهم لنتائجها (محمود عرفان، ٢٠٠٩).

إن التفاوض الناجح يشمل معرفة الأطراف المتنازعة بأنهم سوف يتنازلون عن بعض المصالح أو القيم الخاصة بهم، وإن كان بشكل محدود، لكنهم في المقابل سيحصلون على شيء آخر، قد يكون مشبعاً لحاجاتهم الخاصة، ويكون بمثابة مكاسب تتحقق لهم في عملية التفاوض، ولا بد من التنبه إلى أن شعور أحد الأطراف بأنه قد خدع في عملية التفاوض، من شأنه أن يهدد عملية التفاوض برمتها (رشاد أحمد عبداللطيف، ١٩٩٧). هناك عناصر في عملية التفاوض يجب أن تكون محط اهتمام المفاوض، من مثل: عنصر الوقت والمعلومات والسلطة الممنوحة للمفاوض، كذلك لا بد من النظر إلى الموقف بصورة

شمولية و متكاملة؛ من حيث تحديد مصادر القوة في عملية التفاوض وتحديد سقف التنازلات فيها (محمد عبدالغني حسن، ٢٠٠١). وتتسم عملية التفاوض بخصائص محددة، هي أنها علم وفن، وأداة يستخدمها المفاوض لفض النزاع بين المتخاصمين، واستمرارية هذه العملية ترتبط باستمرار المصالح المشتركة بين المتخاصمين، وفضلاً عن ذلك فإن التفاوض عملية اجتماعية تتأثر بالعلاقات الاجتماعية وبشخصية المتفاوضين وتوقعات المتنازعين (أحمد فهمي جلال، ٢٠٠٧).

على الرغم من أهمية مهارات الممارسة للخدمة الاجتماعية بشكل عام وللجال الإكلينيكي بشكل خاص فإن هناك - بحسب (Forrester وآخريين، ٢٠٠٨) - القليل من الأبحاث التطبيقية التي تناولت دراسة المهارات لدى الأخصائيين الاجتماعيين وكيفية استخدامهم لها. وفيما يلي استعراض لبعض الدراسات التطبيقية التي تناولت دراسة المهارات في مجال الخدمة الاجتماعية.

قامت إيمان محمد إلياس محمد (٢٠٠٦) بدراسة جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات الممارسة المهنية، بالتطبيق على عينة من طلبة وطالبات الخدمة الاجتماعية في جامعة حلوان، من الفرقة الثالثة، وقد بلغ عدد أفراد العينة ٢٠٧ مبحوثين، وأجرت الباحثة مسحاً شاملاً لأعضاء هيئة التدريس في كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان، الذين قاموا بتدريس مقرر المهارات، وبلغ عددهم ٢٧ مبحوثاً. أظهرت نتائج الدراسة أن مقرر المهارات يحتاج إلى إجراء تعديلات بما يلائم مستويات الطلبة، وزيادة التركيز على الجوانب التطبيقية، والتخفيف من الجوانب النظرية بشكل كبير. كذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود فجوة بين ما يدرسه الطالب من مهارات وما يقوم بالتدريب عليه؛ مما يؤدي إلى التضارب بينهما، كما كشفت الدراسة عن وجود معوقات تؤثر على جودة التدريب على المنهج الخاص بمقرر مهارات الممارسة المهنية، من مثل عدم التزام الطلبة، وعدم توافر الوسائل لتدريبهم على المهارة، وعدم وضوح محتوى المقرر، وعدم وجود نماذج تطبيقية.

وأجرى رضا علي (٢٠١١) دراسة تناول فيها أثر برنامج تدريبي مقترح لتطوير المهارة في استخدام الأساليب الفنية للمقابلة. طبقت الدراسة على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين بمدينة أسيوط، بلغ عدد أفرادها ٤٢ مبحوثاً، قسموا إلى مجموعتين؛ إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية، وقام بتطبيق مقياس مهارات المقابلة المهنية على العينة. أسفرت نتائج الدراسة عن فاعلية البرنامج التدريبي في تطوير هذه المهارة لدى الأخصائيين الاجتماعيين وارتفاع مستوى الأداء للأساليب الفنية التي تركز عليها هذه المهارة. أوضح محمد الشربيني (٢٠٠٨) الحاجة إلى زيادة المعرفة عن الأساليب الفنية لمهارة المقابلة لدى الأخصائيين الاجتماعيين؛ مما يساعد على تحقيق أهداف هذه المهارة.

وقام محمد السيد أبو المجد عامر (٢٠١٣) بدراسة، تناولت مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محكمة الأسرة بمحافظة الغربية وكفر الشيخ لكل من مهارة الاتصال ومهارة المقابلة ومهارة التفاوض ومهارة حل المشكلة. شملت عينة الدراسة على ٨٠ أخصائياً اجتماعياً، يعملون في محاكم الأسرة. أظهرت نتائج الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة يقومون بممارسة المهارات بنسبة استجابة عالية وبقوة نسبية على النحو التالي: مهارة الاتصال (٨٣,٥٤٪)، مهارة المقابلة (٨١,٨٨٪)، مهارة التفاوض (٨٤,٥١٪)، مهارة حل المشكلة (٧٣,٣٧٪).

بناءً على ما استعرض من دراسات سابقة، وبسبب عدم وجود دراسات تطبيقية في مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية في الكويت، تناولت موضوع مهارات الممارسة المهنية بالدراسة والتحليل - فإن الدراسة الحالية ستجيب عن الأسئلة الآتية:

أسئلة الدراسة:

- ما مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ووزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة الاتصال؟

- ما مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة المقابلة؟
- ما مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة التفاوض؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنسية ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعات المختلفة في دولة الكويت؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير التخصص ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعات المختلفة في دولة الكويت؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير قطاع العمل ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت؟

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من مدى تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على مجموعة من مهارات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الخدمة الاجتماعية. فالمنهج الوصفي يعتمد على وصف الظاهرة والتعبير عن هذه الظاهرة بشكل كمي أو كيفي (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٥). وسوف يتم الاستعانة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

شروط عينة الدراسة:

- مسماه الوظيفي أخصائي اجتماعي.
- يعمل في القطاع الحكومي في دولة الكويت.
- يعمل في مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية.

عينة الدراسة:

شملت الدراسة ٣٠٠ مستجيب من الأخصائيين الاجتماعيين من مختلف وزارات الدولة، وبمتوسط عمر مقداره (٣٦,٢٦) وانحراف معياري (٨,٢٥). وقد اختيرت العينة المتاحة لتكون نوعاً من أنواع العينات غير العشوائية، وتعتمد على تطوع المبحوثين في الإجابة عن أسئلة الاستمارة؛ مما يطمئن على صدق إجاباتهم إلى حد كبير. بلغت نسبة الإناث ٦٤,٧٪ من أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الذكور ٣٣,٧٪. أما الأخصائيون الاجتماعيون الكويتيون فكانت نسبتهم ٦٢,٧٪، وكانت نسبة غير الكويتيين من الأخصائيين الاجتماعيين في هذه العينة ٣٧٪، ونسبة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية ٣٣,٣٪، ونسبة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون ٣٣,٣٪، كذلك كانت نسبة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في باقي قطاعات الدولة، ومنها وزارة الصحة، وتشمل القطاعات كلاً من وزارة العدل ووزارة الأوقاف وغيرها من القطاعات الحكومية. أما الحالة الاجتماعية للمبحوثين في هذه العينة فكانت نسبة المتزوجين ٧٨,٣٪، يليهم فئة الأعزب ١٥٪، ثم المطلق ٥,٣٪، ثم الأرملة ٠,٧٪. وأوضح ٦٦,٧٪ من المبحوثين أنهم يحملون شهادة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية و ١٥٪ ذكروا أنهم يحملون شهادة البكالوريوس في علم الاجتماع، و ١٢,٧٪ ذكروا أنهم يحملون شهادة البكالوريوس في علم النفس، و ٤,٣٪ ذكروا أنهم يحملون شهادة البكالوريوس في تخصصات أخرى على الرغم من أن جميع المبحوثين يعملون في وزارات دولة الكويت بوظيفة أخصائي اجتماعي. أوضح ١٢,٧٪ من المبحوثين أنهم يسكنون في محافظة العاصمة، و ١٧,٣٪ يسكنون في محافظة حولي، و ٢٩,٣٪ يسكنون في محافظة الفروانية، و ٢١,٣٪ يسكنون في محافظة الأحمدية، و ١٢,٣٪ يسكنون في محافظة الجهراء، و ٦,٧٪ يسكنون في محافظة مبارك الكبير.

أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة أداة للدراسة الحالية، وقد اشتملت على قسمين، هما:

القسم الخاص بالبيانات الديموغرافية، والقسم الذي يشمل مقياساً خاصاً بمهارات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الخدمة الاجتماعية. شملت المتغيرات الديموغرافية أسئلة عن سن المبحوثين، والحالة الاجتماعية، والمحافظة، والنوع، وجنسية الأخصائيين الاجتماعيين. كما شملت أسئلة متعلقة بنوع التخصص في الجامعة، ومكان العمل للأخصائيين الاجتماعيين.

بالإضافة إلى ذلك اعتمد على مقياس مهارات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الخدمة الاجتماعية، وهو مقياس صمم لقياس مهارات الممارسة المهنية، من مثل مهارة الاتصال، والمقابلة، والتفاوض، وهو مقياس من إعداد محمد السيد أبو المجد عامر (٢٠١٣). وقد أخذت موافقته على استخدام مقياسه في هذه الدراسة. يتكون مقياس مهارات الممارسة المهنية من ثلاثة مقاييس جانبية، هي: مقياس مهارة الاتصال، ومقياس مهارة المقابلة، ومقياس مهارة التفاوض. يتكون مقياس مهارة الاتصال من ١٢ عبارة، تتعلق بمدى ممارسة مهارة الاتصال من قبل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة، أما مقياس مهارة المقابلة فيتكون من ١٢ عبارة، وتتعلق بمدى ممارسة مهارة المقابلة من قبل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة، كما يتكون مقياس مهارة التفاوض من ١٢ عبارة، وتتعلق بمدى ممارسة مهارة التفاوض من قبل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة، وتبدأ هذه المقاييس بمفتاح إجابة يبدأ بأوافق = (٣) وينتهي بلا أوافق = (١). ونظراً لأن مقياس مهارات الممارسة المهنية مصمم للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة فقد أجريت تغييرات في عبارات المقياس، لتكون ملائمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في جميع القطاعات وليس في قطاع محاكم الأسرة فقط. بعد إجراء التعديلات عرض المقياس بصورته النهائية على ثلاثة من المتخصصين من قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في جامعة الكويت للاطلاع وإبداء الرأي، وقام المتخصصون بالتعديل على المقياس ووضع

ملاحظاتهم. ومن ثم أجريت التعديلات الإضافية اللازمة بناء على رأيهم. كذلك طبقت الدراسة التجريبية Pilot Study على مجموعة من الباحثين قبل تطبيقها على جميع أفراد العينة. وبناء على ملاحظات المتخصصين ونتيجة الدراسة التجريبية أجريت التعديلات الآتية: عدل مفتاح الإجابة ليبدأ بغير موافق بشدة = (١) وينتهي بأوافق بشدة = (٥). وأضيفت بعض العبارات لمقياس مهارة الاتصال، من مثل عبارة " تعتبر مهارة الاتصال من المهارات المهمة في الخدمة الاجتماعية " وعبارة " أقوم باستخدام مهارة الاتصال عند العمل مع العميل "، وبذلك يكون مجموع العبارات المكونة لمقياس مهارة الاتصال ١٥ عبارة. وقد جاءت جميع عبارات المقياس إيجابية ما عدا العبارتين ٥ و ١٢، وهما عبارتان سلبيتان، تمت معالجتها بطريقة عكسية. أما مقياس مهارة المقابلة فقد حذفته منه عبارة " لدي القدرة على توجيه المقابلة " لوجود عبارة مشابهة لها في المقياس نفسه، وأضيفت العبارتان الآتيتان: " لدي القدرة على وضع وقت معين لمدة المقابلة والالتزام به "، و " في مجال عملي لا يكون لدي الوقت لمقابلة جميع العملاء "، وبذلك يكون مجموع العبارات في مقياس مهارة المقابلة ١٣ عبارة، وجاءت جميع عبارات المقياس إيجابية ما عدا العبارات ٢ و ٣ و ٧ و ١٣؛ فكانت عبارات سلبية، وقد تمت معالجتها بطريقة عكسية. أما مقياس مهارة التفاوض فأصبح يتكون من ١١ عبارة بعد حذف عبارة واحدة، لا تتلاءم مع جميع قطاعات الخدمة الاجتماعية في الكويت. وقد جاءت جميع عبارات المقياس إيجابية ما عدا العبارات ٤ و ٦ و ٩؛ فكانت عبارات سلبية، وتمت معالجتها بطريقة عكسية. وقد تم قياس الثبات للمقاييس الجانبية بواسطة معامل ألفا كرونباخ. وقد جاءت معاملات الثبات للمقاييس الجانبية على النحو الآتي: مقياس مهارة الاتصال (٠,٨٧)، ومقياس مهارة المقابلة (٠,٨٢)، ومقياس مهارة التفاوض (٠,٧١)، وهي توضح درجات مرتفعة من الثبات؛ مما يطمئن إلى ثبات المقاييس.

نتائج الدراسة :

- الإجابة عن السؤال الأول: ما مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة الاتصال؟
نظراً لأهمية الدور الذي تؤديه مهارة الاتصال عند ممارسة الأخصائي الاجتماعي لهذه المهارة في عملية التدخل المهني؛ مما يساعد على توصيل الأفكار والمشاعر بين الأخصائي الاجتماعي والعميل - فإنه من الضروري تعرف مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة الاتصال.

الجدول (١)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت لمهارة الاتصال

م	مهارة الاتصال في وزارة الشؤون	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان المرجح	المتوسط النسبة المرجحة	الترتيب
١	١	٣	٢٤	٥٩	١٣	٣٨٠	٣,٨٠	٧٦	١١
٢	٠	٢	١٦	٦٣	١٧	٣٨٩	٣,٩٧	٧٩,٤	٨
٣	٠	٠	١٠	٥٩	٢٩	٤١١	٤,١٩	٨٣,٨	٥
٤	٠	٣	٢٩	٤٤	٢٤	٣٨٩	٣,٨٩	٧٧,٨	١٠
٥	٣٣	٣٣	١٩	١٢	٢	٢١٤	٢,١٦	٤٣,٢	١٢
٦	١	٠	١٦	٦٠	٢٣	٤٠٤	٤,٠٤	٨٠,٨	٨
٧	٠	١	٩	٥٦	٣٤	٤٢٣	٤,٢٣	٨٤,٦	٣
٨	٠	٠	١٣	٥٣	٣٤	٤٢١	٤,٢١	٨٤,٢	٤
٩	٠	١	١٢	٥٩	٢٦	٤٠٤	٤,١٢	٨٢,٤	٧

تابع / جدول (١)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت لمهارة الاتصال

م	مهارة الاتصال في وزارة الشؤون	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المتوسط النسبة المرجحة	الترتيب
١٠	١	١	١١	٥٤	٣٣	٤١٧	٤,١٧	٨٣,٤	٦
١١	١	٠	٢٣	٥٦	٢٠	٣٩٤	٣,٩٤	٧٨,٨	٩
١٢	٤٩	٢٨	١١	٩	٣	١٨٩	١,٨٩	٣٧,٨	١٣
١٣	٠	١	٨	٦٤	٢٧	٤١٧	٤,١٧	٨٣,٤	٦
١٤	٠	٠	٨	٤٧	٤٥	٤٣٧	٤,٣٧	٨٧,٤	٢
١٥	١	٠	٧	٥٢	٤٠	٤٣٠	٤,٣٠	٨٦	١
المجموع									
	٨٧	٧٣	٢١٦	٧٤٧	٣٧٠	٥٧١٩	٣,٨٣	٧٦,٦	

تشير نتائج الجدول السابق (١) إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت لمهارة الاتصال، وقد بلغت القوة النسبية للبعد ٧٦,٦. جاءت العبارة (١٤): "تعتبر مهارة الاتصال من المهارات المهمة في الخدمة الاجتماعية" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤٣٧)، ومتوسط مرجح (٤,٣٧)، ونسبة مرجحة (٨٧,٤). جاءت العبارة (١٥): "أقوم باستخدام مهارة الاتصال عند العمل مع العميل" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٣٠)، ومتوسط مرجح (٤,٣٠)، ونسبة مرجحة (٨٦). وفي الترتيب الثالث جاءت العبارة (٧): "أساعد في الاتصال لإنجاز خدمات تفيد في حل المشكلة"، وجاء مجموع أوزانها (٤٢٣)، ومتوسط مرجح (٤,٢٣)، ونسبة مرجحة (٨٤,٦). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (٨): "أهتم بدعم العلاقات الإنسانية بين العاملين في المؤسسة التي أعمل بها"، وجاء مجموع أوزانها (٤٢١)، ومتوسط مرجح (٤,٢١)، ونسبة مرجحة (٨٤,٢). جاءت العبارة (١٢): "لا يهمني تحقيق الاتصال بين"

العميل وبيني " في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (١٨٩)، ومتوسط مرجح (١,٨٩)، ونسبة مرجحة (٣٧,٨). (انظر الجدول ١).

الجدول (٢)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت لمهارة الاتصال

الترتيب	النسبة المئوية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة	مهارات الاتصال في وزارة التربية	م
١٠	٨٠,٨	٤,٠٤	٤٠٤	٣٢	٤٨	١٥	٢	٣		١
٤	٨٦	٤,٣٠	٤٢٦	٤٢	٤٦	١٠	١	٠		٢
٢	٨٨	٤,٤٠	٤٤٠	٤٦	٥٠	٣	٠	١		٣
٧	٨٣	٤,١٥	٤١٥	٣٧	٤٥	١٥	٢	١		٤
١٣	٣٩,٦	١,٩٨	١٩٦	٤	٩	٩	٣٦	٤١		٥
٩	٨٢	٤,١٠	٤١٠	٢٦	٦٢	٩	٢	١		٦
٦	٨٣,٣	٤,١٩	٤١٥	٣٠	٦١	٦	١	١		٧
٣	٨٦,٨	٤,٣٤	٤٣٠	٤١	٥٢	٥	١	٠		٨
٨	٨٢,٨	٤,١٤	٤١٤	٣٤	٤٨	١٦	٢	٠		٩
١١	٨٠,٥	٤,٠٤	٤٠٤	٣٥	٣٨	٢٤	٢	١		١٠
١٢	٧٨,٤	٣,٩٢	٣٨١	٢٩	٤٦	١٤	٧	٣		١١
١٤	٣٤,٨	١,٧٤	١٧٢	٢	٧	١٢	٢٠	٥٨		١٢
٥	٨٤,٤	٤,٢٢	٤٢٢	٣٨	٥١	٦	٥	٠		١٣
١	٨٩,٢	٤,٤٦	٤٤٦	٥٨	٣٤	٥	٢	١		١٤
٢	٨٨	٤,٤٠	٤٤٠	٥٦	٣٠	١٢	٢	٠		١٥
	٧٧,٩	٣,٨٩	٥٨٢٢	٥١٠	٦٢٧	١٦١	٨٥	١١١		المجموع

تشير نتائج الجدول السابق (٢) إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت لمهارة الاتصال، وقد بلغت

القوة النسبية للبعد ٧٧,٩. جاءت العبارة (١٤): "تعتبر مهارة الاتصال من المهارات المهمة في الخدمة الاجتماعية" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤٤٦)، ومتوسط مرجح (٤,٤٦)، ونسبة مرجحة (٨٩,٢). جاءت العبارة (١٥): "أقوم باستخدام مهارة الاتصال عند العمل مع العميل" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٤٠)، ومتوسط مرجح (٤,٤٠)، ونسبة مرجحة (٨٨). كذلك جاءت العبارة (٣): "أحاول أن أكون حلقة وصل بين فريق العمل في المؤسسة التي أعمل بها" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٤٠)، ومتوسط مرجح (٤,٤٠)، ونسبة مرجحة (٨٨). جاءت العبارة (٨): "أهتم بدعم العلاقات الإنسانية بين العاملين في المؤسسة التي أعمل بها" بالترتيب الثالث، وحصلت على مجموع أوزان (٤٣٠)، ومتوسط مرجح (٤,٣٠)، ونسبة مرجحة (٨٦,٨). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (٢): "أقوم باستخدام وسائل اتصال متعددة"، وجاء مجموع أوزانها (٤٢٦)، ومتوسط مرجح (٤,٣٠)، ونسبة مرجحة (٨٦). جاءت العبارة (١٢): "لا يهمني تحقيق الاتصال بين العميل وبيني" في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (١٧٢)، ومتوسط مرجح (١,٧٤)، ونسبة مرجحة (٣٧,٨). (انظر الجدول ٢).

الجدول (٣)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الصحة وباقي القطاعات بدولة الكويت لمهارة الاتصال

م	مهارة الاتصال	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	الترتيب
١	في وزارة الصحة وباقي القطاعات	٢	٦	١٢	٤٨	٣١	٣٩٧	٤,٠١	٨٠,٢	٧
٢		١	٤	١١	٥٣	٣١	٤٠٩	٤,٠٩	٨١,٨	٦

تابع / الجدول (٣)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الصحة وباقي القطاعات بدولة الكويت لمهارة الاتصال

م	مهارة الاتصال في وزارة الصحة وباقي القطاعات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان المرجح	المتوسط النسبة المرجحة	الترتيب
٣	٠	٣	٩	٥٠	٣٨	٤٢٣	٤٢٣	٨٤,٦	٥
٤	٢	٨	١٩	٥٣	١٨	٣٧٧	٣٧٧	٧٥,٤	٩
٥	٤٩	٢٠	١٠	١٨	٣	٢٠٦	٢٠٦	٤١,٢	١٠
٦	٢	٠	٧	٥٥	٣٦	٤٢٣	٤٢٣	٨٤,٦	٥
٧	١	١	٥	٤٩	٤٤	٤٣٤	٤٣٤	٨٦,٨	٢
٨	١	٠	١٣	٤٦	٣٩	٤١٩	٤١٩	٨٤,٦	٥
٩	١	٢	١٤	٥٣	٣٠	٤٠٩	٤٠٩	٨١,٨	٦
١٠	٤	٥	٢٢	٤٧	٢١	٣٧٣	٣٧٣	٧٥,٤	٩
١١	٢	٢	١٩	٥٣	٢٣	٣٩٠	٣٩٠	٧٨,٨	٨
١٢	٥٤	٢٥	٩	٩	٣	١٨٢	١٨٢	٣٦,٤	١١
١٣	٢	٢	٩	٤١	٤٦	٤٢٧	٤٢٧	٨٥,٤	٤
١٤	٠	١	٤	٤١	٥٤	٤٤٨	٤٤٨	٨٩,٦	١
١٥	١	١	٥	٥٣	٤٠	٤٣٠	٤٣٠	٨٦	٣
المجموع	١٢٢	٨٠	١٦٤	٦٦٩	٤٥٧	٥٧٣٥	٣,٨٤	٧٦,٨	

تشير نتائج الجدول السابق (٣) إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الصحة وباقي القطاعات بدولة الكويت لمهارة الاتصال، وقد بلغت القوة النسبية للبعد ٧٦,٨. جاءت العبارة (١٤): "تعتبر مهارة الاتصال من المهارات المهمة في الخدمة الاجتماعية" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤٤٨)، ومتوسط مرجح (٤,٤٨)، ونسبة مرجحة

(٨٩,٦). في الترتيب الثاني جاءت العبارة (٧): "أساعد في الاتصال لإنجاز خدمات تفيد في حل المشكلة"، وجاء مجموع أوزانها (٤٣٤)، ومتوسط مرجح (٤,٣٤)، ونسبة مرجحة (٨٦,٨). جاءت العبارة (١٥): "أقوم باستخدام مهارة الاتصال عند العمل مع العميل" بالترتيب الثالث، وحصلت على مجموع أوزان (٤٣٠)، ومتوسط مرجح (٤,٣٠)، ونسبة مرجحة (٨٦). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (١٣): "من المهم تحقيق مهارة الاتصال للوصول إلى أهداف التدخل العلاجي"، وجاء مجموع أوزانها (٤٢٧)، ومتوسط مرجح (٤,٢٧)، ونسبة مرجحة (٨٥,٤). جاءت العبارة (١٢): "لا يهمني تحقيق الاتصال بين العميل وبيني" في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (١٨٢)، ومتوسط مرجح (١,٨٢)، ونسبة مرجحة (٣٦,٤). (انظر الجدول ٣).

● الإجابة عن السؤال الثاني: ما مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة المقابلة؟

تعتبر مهارة المقابلة أساس نجاح عملية التدخل، وذلك يكمن في قدرة الأخصائي الاجتماعي على التحضير الجيد للمقابلة والقدرة على تسيير المقابلة في الاتجاه الصحيح، ويخدم عملية التدخل المهني أيضاً القدرة على طرح الأسئلة المفتوحة والمغلقة، التي من خلالها يستطيع الأخصائي الاجتماعي جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالعميل، ومن ثم تمكن الأخصائي الاجتماعي من إنهاء المقابلة. نتيجة لما سبق فإن من الأهمية تعرف مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة المقابلة.

الجدول (٤)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت لمهارة المقابلة

م	مهارة المقابلة في وزارة الشؤون	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	الترتيب
١	١	٠	٦	٥٥	٣٨	٤٢٩	٤٢٩	٤,٢٩	٨٥,٨	٢
٢	٣٨	٣٥	١٧	٨	٢	٢٠١	٢٠١	٢,٠١	٤٠,٢	١١
٣	٣٢	٣٥	٢٠	١١	١	٢١١	٢١١	٢,١٣	٤٢,٦	١٠
٤	١	٩	٢٥	٢٥	٤٥	٢٠	٣٧٤	٣,٧٤	٧٤,٨	٨
٥	٠	٠	١٤	٦٧	١٩	٤٠٥	٤٠٥	٤,٠٥	٨١	٤
٦	٠	٥	٩	٦٤	٢٢	٤٠٣	٤٠٣	٤,٠٣	٨٠,٦	٥
٧	٤٥	٣٥	١٢	٤	٤	١٨٧	١٨٧	١,٨٧	٣٧,٤	١٢
٨	٠	٣	١٥	٥٨	٢٣	٣٩٨	٣٩٨	٤,٠٢	٨٠,٤	٦
٩	٠	٠	٨	٥٤	٣٧	٤٢٥	٤٢٥	٤,٢٩	٨٥,٨	٢
١٠	٠	١	٧	٥٩	٣٢	٤١٩	٤١٩	٤,٢٣	٨٤,٦	٣
١١	٠	٠	٤	٥٦	٤٠	٤٣٦	٤٣٦	٤,٣٦	٨٧,٢	١
١٢	٠	٤	٢١	٥٠	٢٥	٣٩٦	٣٩٦	٣,٩٦	٧٩,٢	٧
١٣	٣٢	٣٣	١٦	١٤	٥	٢٢٧	٢٢٧	٢,٢٧	٤٥,٤	٩
المجموع	١٤٩	١٦٠	١٧٤	٥٤٩	٢٦٨	٤٥٢٧	٤٥٢٧	٣,٤٨	٨٧,٦	

أوضحت نتائج الجدول السابق (٤) ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت لمهارة المقابلة، وقد بلغت القوة النسبية للبعد ٨٧,٦. جاءت العبارة (١١): "أميل للاستماع الجيد في أثناء مقابلة العملاء" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤٣٦)، ومتوسط مرجح (٤,٣٦)، ونسبة مرجحة (٨٧,٢). جاءت العبارة (١): "أهتم بتحديد وقت مناسب لمقابلة العملاء" بالترتيب الثاني، وحصلت على

مجموع أوزان (٤٢٩)، ومتوسط مرجح (٤,٢٩)، ونسبة مرجحة (٨٥,٨). كذلك جاء في الترتيب الثاني العبارة (٩): "أتفهم أهمية احترام لحظات الصمت مع العميل"، وحصلت على مجموع أوزان (٤٢٥)، ومتوسط مرجح (٤,٢٩)، ونسبة مرجحة (٨٥,٨). في الترتيب الثالث جاءت العبارة (١٠): "أتمكن من قيادة المقابلة"، وجاء مجموع أوزانها (٤١٩)، ومتوسط مرجح (٤,٢٣)، ونسبة مرجحة (٨٤,٦). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (٥): "أتفهم أهمية تقييمي لمدى نجاحي في المقابلة في مراحلها المختلفة"، وجاء مجموع أوزانها (٤٠٥)، ومتوسط مرجح (٤,٠٥)، ونسبة مرجحة (٨١). جاءت العبارة (٧): "لا أهتم بملاحظة العميل في أثناء المقابلة" في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (١٨٧)، ومتوسط مرجح (١,٨٧)، ونسبة مرجحة (٣٧,٤). (انظر الجدول ٤).

الجدول (٥)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت لمهارة المقابلة

م	مهارة المقابلة في وزارة التربية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرحجة	الترتيب
١	٦	٢	٥	٤٤	٤٣	٤١٦	٤١٦	٤,١٦	٨٣,٢	٦
٢	٥٠	٢٧	١٣	٧	٣	١٨٦	١٨٦	١,٨٦	٣٧,٢	١١
٣	٣٨	٣٨	١٠	٧	٧	٢٠٧	٢٠٧	٢,٠٧	٤١,٤	١٠
٤	٣	٤	١١	٣٦	٤٤	٤٠٨	٤٠٨	٤,١٦	٨٣,٢	٦
٥	١	٢	٧	٥٠	٤٠	٤٢٦	٤٢٦	٤,٢٦	٨٥,٢	٤
٦	٢	٠	١٦	٤٣	٣٩	٤١٧	٤١٧	٤,١٧	٨٣,٤	٥
٧	٥٧	٣٠	٤	٦	٣	١٦٨	١٦٨	١,٦٨	٣٣,٦	١٢
٨	٠	٧	٧	٥٨	٢٨	٤٠٧	٤٠٧	٤,٠٧	٨١,٤	٧
٩	١	١	٣	٥٩	٣٥	٤٢٣	٤٢٣	٤,٢٧	٨٥,٤	٣

تابع / الجدول (٥)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت لمهارة المقابلة

م	مهارة المقابلة في وزارة التربية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان المرجح	المتوسط النسبة المرجحة	الترتيب
١٠	٠	٢	٦	٤٩	٤٢	٤٢٨	٤,٣٢	٨٦,٤	٢
١١	١	١	٢	٣٩	٥٥	٤٤٠	٤,٤٩	٨٩,٨	١
١٢	٠	٦	١٥	٤٥	٣٣	٤٠٢	٤,٠٦	٨١,٢	٨
١٣	٤٣	٢٣	١٧	١٣	٣	٢٠٧	٢,٠٩	٤١,٨	٩
المجموع	٢٠٢	١٤٣	١١٦	٤٥٦	٣٧٥	٤٥٣٥	٣,٥١	٧٠,٢	

أشارت نتائج الجدول السابق (٥) إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت لمهارة المقابلة، وبلغت القوة النسبية للبعد ٧٠,٢، جاءت العبارة (١١): "أميل للاستماع الجيد في أثناء مقابلة العملاء" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤٤٠)، ومتوسط مرجح (٤,٤٩)، ونسبة مرجحة (٨٩,٨). جاءت العبارة (١٠): "أتمكن من قيادة المقابلة" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٢٨)، ومتوسط مرجح (٤,٣٢)، ونسبة مرجحة (٨٦,٤). جاء في الترتيب الثالث العبارة (٩): "أنفهم أهمية احترام لحظات الصمت مع العميل"، وحصلت على مجموع أوزان (٤٢٣)، ومتوسط مرجح (٤,٢٧)، ونسبة مرجحة (٨٥,٤). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (٥): "أنفهم أهمية تقييمي لمدى نجاحي في المقابلة في مراحلها المختلفة"، وجاء مجموع أوزانها (٤٢٦)، ومتوسط مرجح (٤,٢٦)، ونسبة مرجحة (٨٥,٢). جاءت العبارة (٧): "لا أهتم بملاحظة العميل في أثناء المقابلة" في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (١٦٨)، ومتوسط مرجح (١,٦٨)، ونسبة مرجحة (٣٣,٦). (انظر الجدول ٥).

الجدول (٦)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الصحة وباقي القطاعات بدولة الكويت لمهارة المقابلة

م	مهارة المقابلة في وزارة الصحة وباقي القطاعات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المتوسط	النسبة المرحجة	الترتيب
١	١	٤	٨	٤٨	٣٨	٤١٥	٤١٩	٨٣,٨	٤	
٢	٤٨	٢٤	١٣	١١	١	١٨٤	١,٩٠	٣٨	١٢	
٣	٤٠	٢٩	١٦	١٣	١	٢٠٣	٢,٠٥	٤١	١٠	
٤	٤	١٤	١٤	٣٦	٣١	٣٧٣	٣,٧٧	٧٥,٤	٩	
٥	٤	٢	٧	٦٣	٢٣	٣٩٦	٤,٠٠	٨٠	٨	
٦	١	٢	١٠	٦٣	٢٣	٤٠٢	٤,٠٦	٨١,٢	٦	
٧	٥١	٣١	٥	٩	٢	١٧٤	١,٧٨	٣٥,٦	١٣	
٨	٢	٠	١١	٥٤	٣١	٤٠٦	٤,١٤	٨٢,٨	٥	
٩	٠	١	٧	٤٩	٤٢	٤٢٩	٤,٣٣	٨٦,٦	٢	
١٠	١	٠	٤	٥٨	٣٦	٤٢٥	٤,٢٩	٨٥,٨	٣	
١١	٢	٠	٣	٤٣	٥١	٤٣٨	٤,٤٢	٨٨,٤	١	
١٢	١	٤	١٤	٥٣	٢٧	٣٩٨	٤,٠٢	٨٠,٤	٧	
١٣	٤٢	٣٠	١٣	١٢	٢	١٩٩	٢,٠١	٤٠,٢	١١	
المجموع	١٩٧	١٤١	١٢٥	٥١٢	٣٠٨	٤٤٤٢	٣,٤٦	٦٩,٢		

أشارت نتائج الجدول السابق (٦) إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الصحة وباقي القطاعات بدولة الكويت لمهارة المقابلة، وقد بلغت القوة النسبية للبعد ٦٩,٢. جاءت العبارة (١١): "أميل للاستماع الجيد في أثناء مقابلة العملاء" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع

أوزان (٤٣٨)، ومتوسط مرجح (٤,٤٢)، ونسبة مرجحة (٨٨,٤). جاءت العبارة (٩): "أنفهم أهمية احترام لحظات الصمت مع العميل" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٢٩)، ومتوسط مرجح (٤,٣٣)، ونسبة مرجحة (٨٦,٦). جاء في الترتيب الثالث العبارة (١٠): "أتمكن من قيادة المقابلة"، وحصلت على مجموع أوزان (٤٢٥)، ومتوسط مرجح (٤,٢٩)، ونسبة مرجحة (٨٥,٨). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (١): "أهتم بتحديد وقت مناسب للمقابلة مع العملاء"، وجاء مجموع أوزانها (٤١٥)، ومتوسط مرجح (٤,١٩)، ونسبة مرجحة (٨٣,٨). جاءت العبارة (٧): "لا أهتم بملاحظة العميل في أثناء المقابلة" في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (١٧٤)، ومتوسط مرجح (١,٧٨)، ونسبة مرجحة (٣٥,٦). (انظر الجدول ٦).

● الإجابة عن السؤال الثالث: ما مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من: وزارة التربية، ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ووزارة الصحة، وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة التفاوض؟
إن مهارة التفاوض تساعد بشكل كبير على تقريب وجهات النظر بين العملاء المتنازعين؛ وهو ما يساعد بشكل كبير على التوصل إلى حلول للمشكلات المطروحة من قبل العملاء؛ لذلك يجب تعرف مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية، ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ووزارة الصحة وباقي القطاعات بدولة الكويت لمهارة التفاوض.

الجدول (٧)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت لمهارة التفاوض

م	مهارة التفاوض	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المرجح المتوسط	النسبة المرحجة	الترتيب
١	٠	١	١٢	٦٢	٢٥	٤١١	٤,١١	٨٢,٢	٢
٢	٢	٠	١٣	٦٧	١٨	٣٩٩	٣,٩٩	٧٩,٨	٥
٣	١	١	١٦	٦٢	٢٠	٣٩٩	٣,٩٩	٧٩,٨	٥
٤	٢٥	٤٠	٢٢	١٣	٠	٢٢٣	٢,٢٣	٤٤,٦	١٠
٥	١	١	١٣	٦٦	١٩	٤٠١	٤,٠١	٨٠,٢	٣
٦	٥	١٧	٣١	٤٠	٧	٣٢٧	٣,٢٧	٦٥,٤	٨
٧	٠	٤	١٦	٦٤	١٦	٣٩٢	٣,٩٢	٧٨,٤	٦
٨	١٦	٣٤	٢٥	٢١	٤	٢٦٣	٢,٦٣	٥٢,٦	٩
٩	١	٢	١٧	٦٦	١٣	٣٨٥	٣,٨٩	٧٧,٨	٧
١٠	٠	١	١٧	٦٣	١٩	٤٠٠	٤,٠٠	٨٠	٤
١١	٠	٠	١٣	٥٦	٣١	٤١٨	٤,١٨	٨٣,٦	١
المجموع	٥١	١٠١	١٩٥	٥٨٠	١٧٢	٤٠١٨	٣,٦٥	٧٣	

أوضحت نتائج الجدول السابق (٧) ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بدولة الكويت لمهارة التفاوض، وقد بلغت القوة النسبية للبعد ٧٣. جاءت العبارة (١١): "أتمكن من إعلاء الجانب المعنوي للعميل لحل المشكلة" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤١٨)، ومتوسط مرجح (٤,١٨)، ونسبة مرجحة

(٦,٨٣). جاءت العبارة (١): "أهتم بتقويم العلاقات الاجتماعية للأسرة لإنجاح التفاوض في حل النزاعات الخاصة بالعميل" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤١١)، ومتوسط مرجح (٤,١١)، ونسبة مرجحة (٨٢,٢). في الترتيب الثالث جاءت العبارة (٥): "أركز على ما تم تحقيقه من تفاهم في المقابلات الأولى"، وجاء مجموع أوزانها (٤٠١)، ومتوسط مرجح (٤,٠١)، ونسبة مرجحة (٨٠,٢). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (١٠): "يهمني زيادة الاتفاق في مشكلة العميل"، وجاء مجموع أوزانها (٤٠٠)، ومتوسط مرجح (٤,٠٠)، ونسبة مرجحة (٨٠). جاءت العبارة (٤): "لا يهمني استخدام العادات والتقاليد في دعم التفاوض بين العميل وأسرته" في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (٢٢٣)، ومتوسط مرجح (٢,٢٣)، ونسبة مرجحة (٤٤,٦). (انظر الجدول ٧).

الجدول (٨)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت لمهارة التفاوض

م	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	مجموع الأوزان	المرجح المتوسط	النسبة المرحجة	الترتيب
١	١	٣	١١	٥٧	٢٧	٤٠٣	٤,٠٧	٨١,٤	٣
٢	٢	٥	٢٢	٥٠	٢٠	٣٧٨	٣,٨٢	٧٦,٤	٨
٣	٠	١	٢٣	٥٤	٢١	٣٩٢	٣,٩٦	٧٩,٢	٥
٤	٣٠	٣٢	١٧	١٧	٣	٢٢٨	٢,٣٠	٤٦	١١
٥	٠	٣	١٢	٥٦	٢٨	٤٠٦	٤,١٠	٨٢	٢
٦	١٢	٢٢	٢٨	٢٩	٨	٢٩٦	٢,٩٩	٥٩,٨	٩

تابع / الجدول (٨)
مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة
الكويت لمهارة التفاوض

م	غير موافق بشدة مهارة التفاوض في وزارة التربية	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المرجح المتوسط	النسبة المرحجة	الترتيب
٧	٢	١	١٩	٦٠	١٧	٣٨٦	٣,٩٠	٧٨	٦
٨	١٣	٤١	١٧	٢٠	٧	٢٦١	٢,٦٦	٥٣,٢	١٠
٩	١	٢	٢٣	٥٥	١٧	٣٧٩	٣,٨٧	٧٧,٤	٧
١٠	٠	١	١٣	٦٩	١٦	٣٩٧	٤,٠١	٨٠,٢	٤
١١	٠	٠	٤	٥٧	٣٨	٤٣٠	٤,٣٤	٨٦,٨	١
المجموع	٦١	١١١	١٨٩	٥٢٤	٢٠٢	٣٩٥٦	٣,٦٣	٧٢,٧٨	

أشارت نتائج الجدول السابق (٨) إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التربية بدولة الكويت لمهارة التفاوض، وقد بلغت القوة النسبية للبعد ٧,٧٢. جاءت العبارة (١١): "أتمكن من إعلاء الجانب المعنوي للعميل لحل المشكلة" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤٣٠)، ومتوسط مرجح (٤,٣٤)، ونسبة مرجحة (٨٦,٨). جاءت العبارة (٥): "أركز على ما تم تحقيقه من تفاهم في المقابلات الأولى" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٠٦)، ومتوسط مرجح (٤,١٠)، ونسبة مرجحة (٨٢). في الترتيب الثالث جاءت العبارة (١): "أهتم بتقويم العلاقات الاجتماعية للأسرة لإنجاح التفاوض في حل النزاعات الخاصة بالعميل"، وجاء مجموع أوزانها (٤٠٣)، ومتوسط مرجح (٤,٠٧)، ونسبة مرجحة (٨١,٤). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (١٠): "يهمني زيادة الاتفاق في مشكلة العميل"، وجاء

مجموع أوزانها (٣٩٧)، ومتوسط مرجح (٤,٠١)، ونسبة مرجحة (٨٠,٢). جاءت العبارة (٤) : " لا يهمني استخدام العادات والتقاليد في دعم التفاوض بين العميل وأسرته " في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (٢٢٨)، ومتوسط مرجح (٢,٣٠)، ونسبة مرجحة (٤٦). (انظر الجدول ٨).

الجدول (٩)

مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الصحة وباقي القطاعات بدولة الكويت لمهارة التفاوض

م	مهارة التفاوض في وزارة الصحة وباقي القطاعات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
١		١	١	١٤	٦٠	٢٣	٤٠٠	٤,٠٤	٨٠,٨	٢
٢		٣	٣	٢٦	٤٩	١٧	٣٦٨	٣,٧٦	٧٥,٢	٧
٣		١	٢	٢٠	٥٨	١٨	٣٨٧	٣,٩١	٧٨,٢	٥
٤		٢٢	٣٦	٢١	١٥	٥	٢٤٢	٢,٤٤	٤٨,٨	٩
٥		١	١	٨	٧٢	١٧	٤٠٠	٤,٠٤	٨٠,٨	٢
٦		٧	٣٠	٢٧	٢٩	٥	٢٨٩	٢,٩٥	٥٩	٨
٧		١	١	١٣	٧٠	١٤	٣٩٢	٣,٩٦	٧٩,٢	٣
٨		١٩	٤١	٢١	١٦	٢	٢٣٨	٢,٤٠	٤٨	١٠
٩		١	٠	١٢	٧٧	٨	٣٨٥	٣,٩٣	٧٨,٦	٤
١٠		٢	٥	١٠	٦٧	١٥	٣٨٥	٣,٨٩	٧٧,٨	٦
١١		٢	٢	٤	٦٣	٢٨	٤١٠	٤,١٤	٨٢,٨	١
	المجموع	٦٠	١٢٢	١٧٦	٥٧٦	١٥٢	٣٨٩٦	٣,٥٨	٧١,٦	

أشارت نتائج الجدول السابق (٩) إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الصحة وباقي القطاعات في دولة الكويت لمهارة

التفاوض، وقد بلغت القوة النسبية للبعد ٧١,٦. جاءت العبارة (١١): "أتمكن من إعلاء الجانب المعنوي للعميل لحل المشكلة" بالترتيب الأول، وحصلت على مجموع أوزان (٤١٠)، ومتوسط مرجح (٤,١٤)، ونسبة مرجحة (٨٢,٨). جاءت العبارة (١): "أهتم بتقويم العلاقات الاجتماعية للأسرة لإنجاح التفاوض في حل النزاعات الخاصة بالعميل" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٠٠)، ومتوسط مرجح (٤,٠٤)، ونسبة مرجحة (٨٠,٨). كذلك جاءت العبارة (٥): "أركز على ما تم تحقيقه من تفاهم في المقابلات الأولى" بالترتيب الثاني، وحصلت على مجموع أوزان (٤٠٠)، ومتوسط مرجح (٤,٠٤)، ونسبة مرجحة (٨٠,٨). في الترتيب الثالث جاءت العبارة (٧): "يمكنني الاستفادة من الاعتبارات الأسرية في التفاوض"، وجاء مجموع أوزانها (٣٩٢)، ومتوسط مرجح (٣,٩٦)، ونسبة مرجحة (٧٩,٢). في الترتيب الرابع جاءت العبارة (٩): "يمكنني دعم استمرار التفاوض لحل الخلافات عند العميل"، وجاء مجموع أوزانها (٣٨٥)، ومتوسط مرجح (٣,٩٣)، ونسبة مرجحة (٧٨,٦). جاءت العبارة (٨): "لا أستطيع تقليل نقاط الخلاف في مشكلة العميل" في الترتيب الأخير، وحصلت على مجموع أوزان (٢٣٨)، ومتوسط مرجح (٢,٤٠)، ونسبة مرجحة (٤٨). (انظر الجدول ٩).

- الإجابة عن السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنسية ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعات المختلفة بدولة الكويت؟
- للكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنسية ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعات المختلفة بدولة الكويت، فإن الجدول (١٠) يكشف الفروقات في المتوسطات الحسابية.

الجدول (١٠)

اختبار (ت) للفروق بين متوسط درجات جنسية الأخصائيين الاجتماعيين ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض)

المهارات	كويتي		غير كويتي		ن	قيمة (ت)
	ع	م	ع	م		
مهارة الاتصال	٥٧,٢١	٥٧,٧٠	١٨٨	٥٨,٤٤	٦,٩٣	١١١ - ١,٦٥
مهارة المقابلة	٤٤,٩٤	٤٤,١٨	١٨٨	٤٥,٤٦	٥,١٨	١١٠ - ٠,٩٤
مهارة التفاوض	٤٠,٢٨	٣,٩٨	١٨٨	٣٩,١٠	٤,٨٥	١٠٩ - ٢,٢٧*

تشير النتائج في الجدول (١٠) إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين جنسية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بدولة الكويت ومهارة التفاوض ($t = 2.27, p = 0.05$)، وكان المتوسط الحسابي للأخصائيين الاجتماعيين الكويتيين = ٤٠,٢٨، في حين كان المتوسط الحسابي للأخصائيين الاجتماعيين غير الكويتيين المشمولين في هذه العينة ٣٩,١٠؛ مما يعني أن الأخصائيين الاجتماعيين الكويتيين لديهم توجه أكثر في ممارسة مهارة التفاوض من الأخصائيين الاجتماعيين غير الكويتيين العاملين في دولة الكويت. كذلك أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جنسية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت وكل من مهارة الاتصال ومهارة المقابلة عند مستوى الدلالة ٠,٠٥.

- **الإجابة عن السؤال الخامس:** هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير التخصص ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعات المختلفة بدولة الكويت؟
لتعرف إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير التخصص ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعات المختلفة بدولة الكويت - فإن الجدول (١١) يكشف الفروقات في المتوسطات الحسابية.

الجدول (١١)

تحليل التباين أحادي العامل ANOVA للفروق في المتوسطات بين التخصص
واتجاه أفراد العينة نحو مهارات الممارسة المهنية
(الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين

المهارات	خدمة اجتماعية		علم نفس		علم اجتماع		أخرى		ن	قيمة (ف)
	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م		
مهارة الاتصال	٥٨,٠٤	٦,٦٤	٥٥,٢٣	٥,٣٣	٥٨,٨٤	٤,٨٥	٥٤,٧٦	٤,٥٤	٢٩٥	٣,١١*
مهارة المقابلة	٤٥,٣٦	٤,٧٤	٤٤,٦٠	٤,١١	٤٤,٧١	٣,٩١	٤٣,٧٦	٥,٨٤	٢٩٤	٠,٨٢٩
مهارة التفاوض	٣٩,٣٩	٤,٤٦	٤٠,٣٦	٤,٢٨	٤١,٢٠	٣,٧٧	٣٩,٨٤	٤,٢٩	٢٩٣	٠,٠٧٢

أوضحت النتائج في الجدول (١١) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين تخصص الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت ومهارة الاتصال عند مستوى الدلالة ٠,٠١، وكان المتوسط الحسابي للأخصائيين الاجتماعيين الذين يحملون شهادة البكالوريوس في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية أعلى من المتوسطات الحسابية لباقي التخصصات الأخرى. أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تخصص الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت وكل من مهارة التفاوض ومهارة المقابلة عند مستوى الدلالة ٠,٠٥.

- الإجابة عن السؤال السادس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير قطاع العمل ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت؟

لتعرف إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير قطاع العمل ومهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين

الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت - فإن الجدول (١٢) يكشف الفروقات في المتوسطات الحسابية.

الجدول (١٢)

تحليل التباين أحادي العامل ANOVA للفروق في المتوسطات بين قطاع العمل واتجاه أفراد العينة نحو مهارات الممارسة المهنية (الاتصال، المقابلة، التفاوض) للأخصائيين الاجتماعيين

المهارات	وزارة التربية		وزارة الشؤون		وزارة الصحة وبقاى القطاعات		ن	قيمة (ف)
	ع	م	ع	م	ع	م		
مهارة الاتصال	٦,٠٥	٥٨,١٧	٥٧,٠٧	٥,٧٠	٥٧,١٨	٧,٠١	٢٩٩	١,٠٥
مهارة المقابلة	٤,٥٥	٤٥,٨٠	٤٤,٦٤	٤,٠٢	٤٤,٣٢	٥,٠٤	٢٩٨	*٣,٢٢
مهارة التفاوض	٤,١٠	٣٩,٨٠	٤٠,٢٤	٣,٨١	٣٩,٤٨	٥,٢٢	٢٩٧	٠,٦٠

أشارت النتائج في الجدول (١٢) إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين نوع القطاع الذي يعمل به الأخصائي الاجتماعي في دولة الكويت ومهارة المقابلة عند مستوى الدلالة ٠,٠٥، وكان المتوسط الحسابي للأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في وزارة التربية أعلى من المتوسطات الحسابية لبقاى الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في قطاعات أخرى. أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تخصص الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت وكل من مهارة التفاوض ومهارة الاتصال عند مستوى الدلالة ٠,٠٥.

مناقشة النتائج:

أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود ارتفاع بشكل عام في ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارات الدولة المختلفة لمهارة الاتصال، وقد جاءت القوة النسبية للبعد على النحو التالي: ٧٧,٩٪ (وزارة التربية)، ٧٦,٨٪ (وزارة الصحة وبقاى القطاعات في الدولة)، ٧٦,٦٪ (وزارة الشؤون

الاجتماعية والعمل). ويلاحظ هنا أن الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التربية هم الأعلى في ممارسة مهارة الاتصال عن باقي الوزارات، والأقل من حيث القوة النسبية للبعد هم الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل. وتجدر الإشارة إلى أن هناك تقارباً في القوة النسبية للبعد بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مختلف الوزارات؛ حيث لا يوجد فجوة كبيرة بين نتائج القوة النسبية للبعد في القطاعات الثلاثة محل الدراسة. ولعل هذا الارتفاع في ممارسة مهارة الاتصال بين الأخصائيين الاجتماعيين في دولة الكويت يرجع إلى الدور الكبير الذي تلعبه هذه المهارة في تبادل المعلومات والخبرات والمعرفة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل؛ مما يساعد على تقوية العلاقة المهنية وتطوير الثقة بين الطرفين. من جهة أخرى هناك تقارب في نتائج الدراسة الحالية ونتائج دراسة محمد السيد أبو المجد عامر (٢٠١٣) الذي تناول فيها مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة في محافظتي الغربية وكفر الشيخ بمصر لمهارة الاتصال، وأظهرت نتائج دراسته أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة يقومون بممارسة مهارة الاتصال بنسبة استجابة عالية وقوة نسبية مقدارها ٨٣,٥٤٪. وتشير نتائج الدراستين إلى ارتفاع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لمهارة الاتصال؛ مما يؤكد أهمية هذه المهارة.

كما أظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل يقومون بممارسة مهارة المقابلة بنسبة استجابة عالية وقوة نسبية مقدارها ٨٧,٦٪، يليهم العاملون في وزارة التربية بنسبة (٧٠,٢٪)، ثم وزارة الصحة وباقي القطاعات في الدولة (٦٩,٢٪). وتظهر النتائج نسباً متفاوتة في ممارسة مهارة المقابلة من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في دولة الكويت؛ حيث إن الأخصائيين في وزارة التربية يقومون بممارسة مهارة المقابلة بشكل أكبر من باقي الأخصائيين في وزارات الدولة المختلفة، وقد يرجع السبب في ذلك إلى وجود العميل بشكل دائم في دور الرعاية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية

والعمل؛ مما يجعل من السهل إجراء المقابلات بشكل دوري ومنتظم، فضلاً عن قوة الإشراف في دور الرعاية وتركيزها على أهمية إجراء المقابلات مع العملاء. وتحاكي نتيجة استجابة المبحوثين في وزارة التربية نتيجة دراسة محمد السيد أبو المجد عامر (٢٠١٣)؛ حيث حصل بعد مهارة المقابلة في دراسته على قوة نسبية تعادل ٨٨,٨٨٪.

أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارات الدولة المختلفة يقومون بممارسة مهارة التفاوض بشكل جيد، وقد جاءت القوة النسبية للبعد على النحو الآتي: ٧٣٪ (وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل)، ٧٢,٧٪ (وزارة التربية)، ٧١,٦٪ (وزارة الصحة وباقي القطاعات في الدولة). ويلاحظ هنا أن الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل هم الأعلى في ممارسة مهارة التفاوض عن باقي الوزارات، والأقل من حيث القوة النسبية للبعد هم الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في وزارة الصحة وباقي القطاعات في الدولة، وقد يرجع السبب في ذلك إلى طبيعة المشكلات في هذه المؤسسات ومدى الحاجة الفعلية لاستخدام مهارة التفاوض؛ فالأخصائيون الاجتماعيون العاملون في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل يتعاملون مع حالات، من مثل: الأحداث المنحرفين، والمسنين، ومجهولي الأبوين، وغيرها من الحالات التي تتطلب مهارة التفاوض من أجل تقريب وجهات النظر بين الأطراف المختلفة. اختلفت نتائج الدراسة الحالية الخاصة بمدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لمهارة التفاوض عن نتائج دراسة محمد السيد أبو المجد عامر (٢٠١٣)؛ حيث حصل بعد مهارة التفاوض في دراسته على قوة نسبية تعادل ٨٤,٥١٪، وهي نسبة مرتفعة مقارنةً بنتائج الدراسة الحالية؛ حيث حصل بعد مهارة التفاوض على قوة نسبية مقدارها ٧٣٪ من قبل المبحوثين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وهي النسبة العليا بين باقي الوزارات، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن محمد عامر (٢٠١٣) قام بإجراء دراسة على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في محاكم الأسرة، وفي هذا

النوع من الحالات - وهي الخلافات الأسرية - تعتبر مهارة التفاوض من أهم المهارات والأكثر استخداماً؛ وذلك لإجراء تسويات بين الأطراف المعنية تساعد على حل الخلافات.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أيضاً وجود فروقات في المتوسطات الحسابية بين الأخصائيين الاجتماعيين الكويتيين والأخصائيين الاجتماعيين غير الكويتيين في مدى ممارستهم لمهارة التفاوض، وبينت أن الأخصائيين الاجتماعيين الكويتيين يمارسون مهارة التفاوض بشكل أكبر من الأخصائيين الاجتماعيين غير الكويتيين، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن المفاوض عندما يستخدم مهارة التفاوض يحتاج إلى أن يكون ذا معرفة واسعة بتقاليد المجتمع وعاداته وثقافته؛ للحصول على تنازلات من قبل العملاء من دون وجود أي ضرر قد يؤثر على طرفي الخلاف. وقد أكد طلعت السروجي (٢٠٠٩) أهمية الثقافة في ممارسة المهارات في الخدمة الاجتماعية؛ إذ إن ثقافة المجتمع تؤثر على نوع المهارة التي يختارها الأخصائي الاجتماعي، وعلى الأسلوب المتبع في التدخل العلاجي، وعلى نوعية التفاعل، وأكد أن ممارسة المهارة لا تتم بمعزل عن ثقافة المجتمع. وفي المقابل أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جنسية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دولة الكويت وكل من مهارة الاتصال ومهارة المقابلة.

أظهرت النتائج أيضاً أن هناك اختلافات بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من وزارة التربية ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ووزارة الصحة وباقي القطاعات في الدولة نحو ممارسة مهارة المقابلة، وكشفت عن أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في وزارة التربية أعلى ممارسة لمهارة المقابلة عن باقي الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في القطاعات الأخرى. وأقلهم استخداماً لها هم الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في وزارة الصحة وباقي القطاعات، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الصحة - بشكل عام - لا تكون لديهم الفرصة لإجراء مقابلات دورية

ومنتظمة مع العملاء بسبب عدم بقاء العملاء لفترة طويلة في هذه المؤسسات، على عكس الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة التربية ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل. كذلك أوضحت نتائج الدراسة الحالية أنه لا توجد اختلافات بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل من وزارة التربية ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ووزارة الصحة وباقي القطاعات في الدولة نحو ممارسة مهارة التفاوض ومهارة الاتصال.

وأشارت النتائج إلى وجود اختلافات بين الأخصائيين الاجتماعيين بحسب تخصص البكالوريوس الخاص بهم نحو ممارسة مهارة الاتصال، وكشفت عن أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يحملون شهادة البكالوريوس في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية كانوا أعلى ممارسة لمهارة الاتصال عن باقي التخصصات الأخرى، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في مرحلة البكالوريوس يقدم مقرراً خاصاً عن مهارات العمل الاجتماعي لطلبة الخدمة الاجتماعية؛ مما يساعد على ارتفاع التحصيل العلمي والمعرفي الخاص بالمهارات، ومثل هذه المقررات لا تقدمها أقسام أخرى. كذلك أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات بين الأخصائيين الاجتماعيين بحسب تخصص البكالوريوس الخاص بهم نحو ممارسة مهارة المقابلة ومهارة التفاوض.

التوصيات والبحوث المستقبلية:

تسهم هذه الدراسة في سد الفراغ الناجم عن محدودية البحوث التطبيقية في مجال المهارات في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية بدولة الكويت، ومن المهم إجراء دراسات وبحوث تطبيقية تنمي المعرفة في هذا المجال وتطورها. وعليه، من المهم دراسة مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات أخرى كمهارة الحماسة والتعاطف، والمشاركة، والمواجهة، وإجراء دراسات تقييمية للأداء المهاري للأخصائيين الاجتماعيين الإكلينيكين، ودراسة تطبيقية لتعرف مدى تأثير متغيرات أخرى، على ممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية، لم

- تشملها الدراسة الحالية، من مثل النوع والدخل الشهري. أما التوصيات الخاصة بالدراسة فتتمثل فيما يأتي:
- العمل على تطوير المقررات الخاصة بمهارات العمل الاجتماعي؛ مما يساعد على إثراء المعرفة العلمية لدى طلبة الخدمة الاجتماعية في مجال مهارات العمل الاجتماعي.
 - تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية في مراكز الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية على تنمية مهاراتهم من خلال الإشراف الجيد الذي يساعد على تعلم المهارة بشكل تطبيقي.
 - تشكيل فريق من الموجهين وذوي الاختصاص لتقييم مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الإكلينيكي بدولة الكويت؛ للوقوف على نقاط القوة والضعف لديهم.
 - عقد ورش عمل دورية للأخصائيين الاجتماعيين في القطاعات المختلفة بدولة الكويت، تستهدف كيفية اكتساب المهارات الخاصة بالعمل الإكلينيكي في الخدمة الاجتماعية وتطبيقها.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

- أحمد، عبد الناصر عوض. (٢٠٠٣). أساسيات خدمة الفرد. مكتبة النهضة المصرية: القاهرة.
- جلال، أحمد فهمي. (٢٠٠٧). مهارات التفاوض. الطبعة الأولى. مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية. كلية الهندسة. جامعة القاهرة.
- حسن، محمد عبدالغني. (٢٠٠١). مهارات التفاوض. الطبعة الثالثة. مركز تطوير الأداء والتنمية. القاهرة.
- سالم، سماح سالم؛ صالح، نجلاء محمد. (٢٠١٢). مقدمة في الخدمة الاجتماعية. دار الثقافة للنشر والتوزيع: عمان. الأردن.
- السروجي، طلعت. (٢٠٠٩). الخدمة الاجتماعية: أسس النظرية والممارسة. المكتب الجامعي الحديث: القاهرة.
- السكري، أحمد شفيق. (٢٠١٣). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر: الإسكندرية.
- الشربيني، محمد محمد كامل. (٢٠٠٨). دراسة مقارنة بين استخدام المقابلة العادية والمقابلة من خلال الإنترنت في دراسة الحالة الفردية. المؤتمر العلمي الأول لكلية الخدمة الاجتماعية. جامعة أسيوط.
- عامر، محمد السيد أبو المجد. (٢٠١٣). دراسات وقضايا في الخدمة الاجتماعية. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر: الإسكندرية.
- عبداللطيف، رشاد أحمد. (١٩٩٧). مهارات حديثة في الخدمة الاجتماعية لمواجهة التحديات المعاصرة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ٣: ٢٢ - ٣٢.
- عبيدات، نوقان؛ عدس، عبدالرحمن؛ عبدالحق، كايد. (٢٠٠٥). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. الطبعة التاسعة. دار الفكر: عمان.

- عرفان، محمود محمود. (٢٠٠٩). دور الخدمة الاجتماعية في تنمية مهارة التفاوض لقيادات العمل التطوعي. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط. ١٧ (١). ص ص ٧٥ - ١١٣.
- علي، رضا رجب عبدالقوي. (٢٠١١). أثر برنامج تدريبي مقترح لتطوير المهارة في استخدام الأساليب الفنية للمقابلة في خدمة الفرد. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ٥، (٣٠) ٢٨. ص ص ٢٤٣٥ - ٢٤٦١.
- علي، علي إسماعيل. (١٩٩٨). المهارات الأساسية في خدمة الفرد. دار المعرفة الجامعية: الإسكندرية.
- فهمي، محمد سيد. (٢٠١٠). فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية. الطبعة الثالثة. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر: الإسكندرية. مصر.
- محمد، إيمان محمد إلياس. (٢٠٠٦). جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات الممارسة المهنية: دراسة مطبقة بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ٢٠ (٢). ص ص ٧٩٩ - ٨٥٢.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- Barker, R. L. (2014). *The social work dictionary* (6th ed.) Washington, DC: NASW Press.
- Cournoyer, B. R. (2008). *The social work skills workbook*, fifth ed. Belmont, USA. Cengage Learning.
- Dinham, A. (2006). A review of practice of teaching and learning of communication skills in social work education in England. *Social work education*, 25(8), 838-850.
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H., & Hughes, L. (2008). Communication skills in child protection: How do social workers talk to parents? *Child & Family Social Work*, 13(1), 41-51.
- Lefevre, M., Tanner, K. & Luckock, B. (2008). Developing social work students' communication skills with children and young peo-

- ple: a model for the qualifying level curriculum. *Child and Family Social Work*, 13, 166-176.
- Trevithick, P. (2005). *Social Work Skills: A Practice Handbook*, 2nd ed, Maidenhead, Open University Press.

