فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الأساليب التكنولوجية في إكساب الطلاب مهارات الممارسة المهنية المباشرة في الخدمة الاجتماعية

د. ناصر صالح العود

كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المملكة العربية السعودية

الملخص

أظهرت الملاحظة لبرامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الوطن العربي بصفة عامة والمملكة العربية السعودية بصفة خاصة، أن تدريس المواد الدراسية لازال يعتمد بشكل أساسي على إلقاء المحاضرات، وعلى أقصي تقدير المناقشات الشفهية بين الأساتذة والطلاب، فيما عدا بعض المحاولات الفردية القليلة لبعض أساتذة الخدمة الاجتماعية للإفادة من الأساليب التكنولوجية في نقل المعلومات والخبرات المهنية.

قامت الدراسة الحالية باستخدام المنهج شبه التجريبي Quasi-Experimental لاختبار فاعلية استخدام الأساليب التكنولوجية في تدريس مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، حيث تم اختيار مجموعتين من الطلبة عشوائياً (تجريبية وضابطة) من مجتمع طلاب المستوى السابع في شعبة الخدمة الاجتماعية بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود بالرياض، المملكة العربية السعودية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائيا بين درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في اختبار مهارات المقابلة ببعديه (المهارات اللفظية والمهارات غير اللفظية) لصالح المجموعة التجريبية مما يشير إلى فاعلية البرنامج التدريبي القائم على استخدام الوسائل التكنولوجية في تدريس مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية مقارنة بالأساليب التقليدية في التدريس القائمة على المحاضرات.

١-١- مقدمة

تستهدف الخدمة الاجتماعية كمهنة تطبيقية إعداد الأخصائيين الاجتماعيين علمياً وتطبيقياً لاكتساب العديد من مهارات الممارسة المهنية

والعلاجية، ما يستلزم على القائمين على البرامج التعليمية العمل على تطوير أساليب جديدة لتعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين على هذه المهارات لكي يحققوا الأهداف المبتغاة مع عملهم مع الإنسان على كافة صوره.

وبالرغم من اعتماد الكثير من المؤسسات التعليمية على الأساليب التقليدية في تعليم الخدمة الاجتماعية - القائمة على التلقين والمحاضرات النظرية - داخل قاعات الدرس لفترات زمنية طويلة، إلا أن العديد من الدراسات والأبحاث العلمية أظهرت عقم هذه الأساليب وعدم قدرتها على إعداد أخصائي اجتماعي قادر على ممارسة المهنة بالكفاءة المطلوبة (Wilson & Kelly, 2010). وبدأت العديد من مدارس وكليات الخدمة الاجتماعية في كثير من الدول المتقدمة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية التوجه للاعتماد على الأساليب التكنولوجية الحديثة في تعليم الخدمة الاجتماعية، ولعل من أهم هذه الأساليب وسائل الاتصال المرئية والمسموعة مثل أجهزة عرض وتسجيل الصوت والصورة (الفيديو واستخدام الأقراص المدمجة) وأجهزة التسجيل، ووسائل الإعلام المختلفة من إذاعة مرئية ومسموعة وغيرها.

ويعتبر الحاسب الآلي من أهم الوسائل العلمية التي استخدمت في تدريب وتعليم طلاب الخدمة الاجتماعية في العصر الحديث، لما يتوافر به من برامج تستخدم مع الدارسين على كل المستويات. وقام العديد من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية بتطوير مجموعة من البرامج التي تستخدم في تعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين منهم (Cummins et al., 2006). حيث قاموا بتطوير برنامج للتدريب على مهارات الممارسة المهنية مع الحالات الفردية على قرص ليزر CD Rom يتضمن عرض ثلاث حالات كاملة بالصوت والصورة لثلاثة عملاء يعانون من مشكلات متنوعة هي الإدمان وسرطان الثدي والعدوان البدني على الآخرين خلال مرحلة المراهقة، حيث تم تحليل هذه المقابلات تحليلاً كاملاً متضمناً مهارات المقابلة، وأساليب التدخل

المهني المستخدمة وأهم الأخطاء الشائعة من الأخصائيين الذين قاموا بإجراء هذه الحالات. ويتم حاليا أستخدام هذا البرنامج في تدريب الطلاب بالعديد من الجامعات الأمريكية نظرا لأنه يعتبر خروجاً عن الأسلوب السائد في التدريس وهو المحاضرات، حيث يعلم الطلاب المهارات التي يجب أن يكتسبوها في العمل مع الحالات الفردية.

كذلك أصبح تدريب الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الحاسب الآلي في متابعة وتقويم برامج التدخل المهني المباشر من البرامج الدراسية الأساسية في العديد من الجامعات الأمريكية، حيث يتعلم الطلاب كيفية استخدام البرامج الأساسية في الحاسب الآلي بالإضافة إلى البرامج المهنية المستخدمة في عمليات التقدير والتدخل المهني وإدارة الحالة والتسجيل وغيرها. ويرى (Wilson & Kelly, 2010) بأن هناك ضرورة إلى أن يسير التعليم والتدريب المستمر أثناء العمل جنباً إلى جنب مع الممارسة المهنية حتى يتم الارتقاء بالمهارات المهنية ومستوى تقديم الخدمة للمستفيدين منها.

١-٢- مشكلة الدراسة:

اتضح اهتمام العديد من دول العالم المتقدم وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الحاسب الآلي في ممارستهم المهنية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من هذه التقنية الهامة في تطوير وتقدم المهنة. ومما زاد من فرص نجاح مثل هذه البرامج التدريبية على مهارات استخدام الحاسب الآلي تعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ما أبداه الأخصائيون الاجتماعيون وطلاب الخدمة الاجتماعية من اتجاهات إيجابية نحو الحاسب الآلي. وأيدت ذلك نتائج الدراسة التي قام بها (Finnegan & Ivanoff, 1991) حول تأثير برنامج قصير للتدريب على الحاسب الآلي في الاتجاهات نحو استخدامه في الممارسة المهنية، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة من طلاب ماجستير الخدمة الاجتماعية تتكون من (١١) طالباً تلقوا البرنامج التدريبي على استخدام الحاسب،

ومقارنتهم بمجموعة ضابطة تتكون من(١٩) طالباً، حيث أظهر الطلاب في كلتا المجموعتين اهتماما كبيرا باستخدام الحاسب الآلي، وأوصت الدراسة بأهمية التدريب على الحاسب الآلي من خلال المناهج الدراسية للخدمة الاجتماعية. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة أخرى (Finnegan, 1996) من خلال تحليل اتجاهات طلاب الخدمة الاجتماعية نحو استخدام الحاسب الآلي في ممارستهم المهنية. وقام الباحث باستطلاع آراء (١٦١) طالباً من طلاب الدراسات العليا في غرب الولايات المتحدة الأمريكية ممن أكملوا (٥٪) من متطلباتهم الدراسية. وأظهرت النتائج تأكيد معظم أفراد العينة على أهمية استخدام الحاسب الآلي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، بل أنهم صنفوا المؤسسات حسب فعاليتها وفائدتها للمجتمع وفقا لاستخدام الحاسب الآلي بها.

وشهدت فترة التسعينيات من القرن العشرين اهتمام المتخصصين في العمل مع الحالات الفردية بتطوير العديد من برامج الحاسب الآلي المستخدمة في كثير من برامج الممارسة بدءا بتعليم مهارات الممارسة المهنية والتدريب عليها، والبحث، وانتهاء بالبرامج الخاصة بتطبيقات الممارسة المهنية في الميدان، بالإضافة إلى تطوير البرامج الدراسية من خلال استخدام برامج العرض المتقدمة على الحاسب الآلي؛ وتزيد من فاعلية المحاضرات وأساليب التدريس المتنوعة.

وبالنظر إلى تعليم الخدمة الاجتماعية في الوطن العربي بصفة عامة والمملكة العربية السعودية بصفة خاصة نجد أنها لازالت تعتمد على الأساليب التقليدية القائمة على التلقين من خلال إلقاء المحاضرات، وعلى أقصي تقدير المناقشات الشفهية بين الأساتذة والطلاب، فيما عدا بعض المحاولات الفردية لبعض أساتذة الخدمة الاجتماعية التي تعتمد على استخدام الأساليب التكنولوجية على استحياء.

ونحاول من خلال هذا البحث التحقق من مدى فاعلية برنامج تعليمي قائم على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في تعليم طلاب الخدمة

الاجتماعية مهارات الممارسة المهنية. ويتم ذلك من خلال تطبيقه على عينة من الطلاب في شعبة الخدمة الاجتماعية في قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود بالرياض.

١-٣- أهمية البحث:

تنبع أهمية القيام بهذا البحث من الآتي:

١ - الاعتماد المتزايد في كليات ومدارس الخدمة الاجتماعية في دول العالم المتقدم على استخدام التقنيات الحديثة في تعليم الخدمة الاجتماعية، وخاصة بعد أن أصبح الاعتماد على المحاضرات الدراسية فقط غير فعال وخاصة في المهن التطبيقية التي تعتمد على إكساب الطلاب مهارات الممارسة مثل الخدمة الاجتماعية.

٢ - أظهرت العديد من الدراسات العربية والأجنبية العديد من القصور في أساليب تعليم الخدمة الاجتماعية وخاصة فيما يتعلق بمهارات الممارسة، وأوصت هذه الدراسات بضرورة تبني أساليب حديثة لتعليم الخدمة الاجتماعية تساهم في تعليم الطلاب بعض المهارات الضرورية للممارسة. ولعل أساليب تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تكون مفيدة في هذا الخصوص.

٣ - إن البرنامج التدريبي الذي تم استخدامه في البحث الحالي سيتم اختبار فعاليته للتأكد من قدرته على إكساب الطلاب مهارات الممارسة وخصوصا مهارة بناء العلاقة والمقابلة المهنية وبالتالي يمكن اعتباره وسيلة فعالة ستساعد على تطوير أساليب تعليم الخدمة الاجتماعية في العديد من كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية خاصة والعالم العربي بشكل عام.

١-٤- أهداف البحث:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

١ - اختبار فاعلية برنامج تعليم مهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية يقوم على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة.

٢ - المساهمة في إيجاد وسائل حديثة تستخدم في تطوير عملية تعليم الخدمة الاجتماعية بشكل عام، والممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية بشكل خاص، وتعتبر كأساس لتوفير برامج تعليمية مستحدثة تتوافق مع التطور العلمي الحديث والإفادة من المصادر الالكترونية في التعليم.

٣ - تطوير مهارات الممارسة المهنية المباشرة (الأفراد والأسر والجماعات) لاسيما في مجال التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية وذلك عن طريق إيجاد برامج تدريبية مقننة من خلال البحث العلمي لتعليم الطلاب هذه المهارات في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.

٤ - نشر هذا البرنامج وتعميم تطبيقه على العديد من برامج الخدمة الاجتماعية في المملكة في حال نجاح تطبيقه من خلال هذه الدراسة العلمية.

٥ - التعرف على وجهات نظر الطلاب المشاركين في الدراسة نحو المكتسبات العلمية والمهنية من البرنامج التدريبي القائم على استخدام احد التطبيقات التكنولوجية بعد تطبيق البرنامج عليهم.

١-٥- المصطلحات والمفاهيم:

١-٥-١- مفهوم الفاعلية Effectiveness:

يشير مفهوم الفاعلية إلى قدرة البرنامج التعليمي التدريبي المستخدم في هذا البحث على إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية لبعض مهارات الممارسة على مستوى الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة. ونستطيع التحقق من فاعلية هذا البرنامج من خلال مقارنة القياسات القبلية و البعدية التي تم إجراؤها على المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة، وتتمثل في اختبار مهارات الممارسة الذي يطبق على الطلاب المشاركين في الدراسة.

١-٥-٢- برنامج تدريبي تعليمي Educational Training Program:

يقصد بالبرنامج التعليمي التدريبي في هذه الدراسة البرنامج العلمي المقنن الذي يقوم على انتقاء المهارات المهنية في مجال التدخل المهني وذلك بهدف إحداث مجموعة من التغيرات في المعارف والمهارات والقدرات الفنية والسلوكية اللازمة للأخصائيين والأخصائيات الاجتماعيين حيث يساهم تطبيقه في رفع كفاءتهم وقدراتهم المهنية ومساعدتهم على مواجهة المواقف وحل المشكلات. يتضمن البرنامج ما يلي:

- مجموعة من الأهداف العملية التي يسعى إلى تحقيقها وتتمثل في إكساب الطلاب مهارات الممارسة.
- تحديد الخطوات العملية لتنفيذ البرنامج من حيث المدة الزمنية، والطلاب المشاركين في البرنامج، وتحديد المادة العلمية للبرنامج بناء على المهارات المستهدف إكسابها للطلاب.
- تحديد الأدوات المستخدمة في البرنامج مثل أجهزة الحاسوب، وأجهزة العرض المرئي، والمادة المعروضة وغيرها من الأدوات التي يحتاجها الطلاب والمعلمون في البرنامج.
- تحديد أنشطة البرنامج التي تتضمن استماع الطلاب ومشاهدتهم لبعض المواد التعليمية، والمناقشة الجماعية، والتدريب على استخدام الأدوات وغيرها.
- تقييم البرنامج من خلال تصميم أدوات لتقييم أداء الطلاب لهذه المهارات ومدى استيعابهم للأفكار والمفاهيم التي يتضمنها البرنامج، وتقييم الطلاب أنفسهم لمدى استفادتهم من البرنامج التدريبي.

١-٥-٣- الأساليب التكنولوجية Technological Tools:

تعرف تكنولوجيا التعليم أنها "عملية منهجية منظمة لتحسين التعلم الإنساني، تقوم على إدراك طبيعة التفاعل بين الخصائص الشخصية للطالب

ومصادر التعليم المتنوعة مثل المواد التعليمية والأجهزة والأدوات التعليمية الأخرى، وذلك من أجل حل المشكلات التعليمية، وتحقيق أهداف محددة" (يس قنديل، ١٩٩٩: ٩٩). كذلك تعرف تكنولوجيا التعليم بأنها "تنظيم متكامل يضم الإنسان والآلة والأفكار والآراء وأساليب العمل والإدارة بحيث تعمل داخل إطار واحد"، وأيضاً تعرف بأنها "عملية الاستفادة من المخترعات والصناعات الحديثة في مجال التعليم" (عبدالحافظ سلامة، ٢٠٠٢: ١٠٨). كما يشير آخر إلى أن "التعليم الإلكتروني هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب آلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات الكترونية وكذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بُعد أم في قاعة الدراسة" (رمزي عبد الحي، ٢٠٠٥: ١١٩).

وفيما تقدم يمكن تحديد مفهوم الأساليب التكنولوجية في هذا البحث على أنها:

مجموعة البرامج والمصادر الالكترونية المستخدمة في تعليم مهارات الاتصال والعلاقة المهنية مع الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. ومن أهمها أجهزة الحاسوب، وأجهزة العرض الصوتي والمرئي، وبعض الأقراص المضغوطة وشرائط الفيديو التي تتضمن مواد تعليمية في مجال التطبيقات المباشرة في الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

١-٥-٤- مهارات ممارسة الخدمة الاجتماعية Practical Skills of Social Work:

تعرف المهارة في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها "البراعة في استخدام الفرد ليديه أو معارفه أو مواهبه أو قدراته الشخصية أو موارده. والمهارة الاجتماعية هي القدرة على الاتصال والعمل مع الآخرين لتحقيق أهداف اجتماعية معينة. وتشمل مهارات الأخصائيين الاجتماعيين الفاعلية في الاتصال، وتقدير مشكلات وقدرات العميل، وملائمة الاحتياجات مع الموارد، وتنمية الموارد، وتغيير البناء الاجتماعي.

كما تعرّف المهارة المهنية بأنها الأنشطة التي تشكل الأخصائي الاجتماعي الفنان الخلاق، وتنتج من ثلاث عمليات داخلية هي (Morales & Sheafor, 1989 : 244- 245):

١ - الاختيار الواعي للمعلومات والهدف المهني.

٢ - تفاعل هذه المعلومات مع القيم المهنية.

٣ - التعبير عن هذا التفاعل باستخدام النشاط المهني المناسب.

١-٥-٥- مهارات الاتصال (المقابلة) Communication Skills:

يركز العديد من العلماء على أهمية تنمية قدرات التفاعل والاتصال لدى الأخصائيين الاجتماعيين نظراً لأنهم يتعاملون مع عملاء ينتمون إلى خلفيات ثقافية واجتماعية متنوعة تتطلب تنوع أساليب ومحتويات عملية الاتصال بما يتناسب مع هذه الانتماءات الثقافية والتنوعات الاجتماعية، بحيث يستطيعون مساعدتهم على فهم مشكلاتهم وتحديد احتياجاتهم كما يدركونها؛ (Richards et al., 2005: 418).

وفي ضوء ما تقدم وبناء على يراه (Cummins et al., 2006) في كتابهم المشهور (Social Work Skills Demonstrated) يشير مفهوم مهارات الاتصال والعلاقة المهنية إلى تنمية مهارات الدارسين في تكوين علاقة مهنية مع العملاء وخاصة الأفراد والأسر والجماعات وإيجاد تواصل بصري وفكري معهم أثناء القيام بعملية التدخل المهني المباشر ويشمل ذلك التواصل مع الأفراد المحيطين بالعميل من أفراد الأسرة، مع التركيز على مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي. ويتم قياس هذه المهارات من خلال الاختبار الذي تم تصميمه في هذه الدراسة حيث يطبق على مفردات عينة البحث بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي المستخدم.

٢-١- الدراسات السابقة:

نظراً لندرة الدراسات العربية التي تناولت موضوع فاعلية استخدام المصادر التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية أو تدريب الممارسين في المجال

الاجتماعي، اعتمد الباحث على بعض الدراسات العلمية القريبة من موضوع الدراسة الحالية كما تم الرجوع إلى عدد من المصادر الأجنبية. ويمكن عرض أهم الدراسات التي اعتمدت عليها الدارسة الحالية على النحو التالي:

أجرى حسان (١٩٩٢) {المذكور في: هشام عبدالمجيد، ٢٠٠١} دراسة عن استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للحاسب الآلي بهدف تحديد إمكانية استخدام الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية المدرسية، حيث قام الباحث بجمع بيانات هذه الدراسة من عدد من مستشاري وموجهي الخدمة الاجتماعية المدرسية والأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الثانوية بمحافظتي الجيزة والفيوم لاستطلاع آرائهم حول هذا الموضوع. وأظهرت نتائج هذا البحث موافقة غالبية مفردات البحث على استخدام الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية المدرسية، وإعطاء فرصة للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على استخدام الحاسب الآلي في دورات منظمة، كما أظهرت النتائج أن مجالات استخدام الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية المدرسية من وجهة نظرهم تتمثل في مساعدة الطلاب المتأخرين دراسياً، والمتفوقين، ومتابعة حالات الغياب والتسرب الدراسي، وإجراء البحوث الاجتماعية بالمدرسة.

كما استخدام (Rubin et al., 1992) المنهج التجريبي لقياس الفروق بين مجموعتين في مستويات المهارات المهنية، حيث قام الباحث باستخدام أساليب المقابلة ولعب الدور في المجموعة التجريبية بينما استمرت المجموعة الضابطة في استخدام الطرق التقليدية في التعلم. وركز الباحثون على استخدام الطلبة للقدرات العقلية من خلال الملاحظة والتغذية الراجعة والمناقشة المفتوحة لرصد نمو المهارات المهنية في المجموعتين، لكن الغرض الرئيسي كان في تطبيقات المهارات المهنية في تعلم مادة البحث الاجتماعي حيث أثبت الباحثون أن المهارات المهنية يمكن الاستفادة منها في تعليم مواد يعتقد كثير من الطلبة أنها صعبة الفهم والاستيعاب.

وقام (Pardeck, 1992) بدراسة على عينة مكونة من (١٠٠) أخصائي

اجتماعي جنوب غرب مدينة ميسوري بالولايات المتحدة الأمريكية عن مدى استفادة الأخصائيين الاجتماعيين من الحاسب الآلي، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن معظم أعضاء العينة لديهم معرفة محدودة بالحاسب الآلي، وأن معظمهم لم يتلق أي تدريبات على استخدام الحاسب الآلي أو أنهم تلقوا القليل منها خلال مرحلة تعليمهم الجامعي.

وفي نفس السياق أكد (Ferriter, 1993) في الدراسة التي قام بها حول استخدامات الحاسب الآلي في المقابلات المهنية في مجال الطب النفسي أهمية الجانب المهاري الذي ينتج عن استخدام الأساليب التكنولوجية، حيث قام باختبار الطرق المستخدمة في جمع البيانات من المرضى النفسيين حيث ركز على المقابلات المقننة بواسطة الأخصائيين والمقابلات المقننة باستخدام الحاسب الآلي، واستخدمت المقابلات المقننة بواسطة الأخصائيين مع ١٤ حالة من المرضى بينما استخدمت المقابلات بواسطة الحاسب مع (١٠) حالات من المرضى، وأظهرت النتائج أن البيانات التي تم جمعها بواسطة الحاسب الآلي كانت أكثر دقة وأهمية ومصداقية من تلك التي تم جمعها بواسطة الأخصائيين.

وفي نفس السياق قام كلا من (Carrillo & Thyer, 1994) باستخدام الأجهزة الإلكترونية (الفيديو) في تقييم قدرات طلبة الماجستير في الخدمة الاجتماعية لتحليل وقياس مستوى استخدامهم لمجموعة من مهارات المقابلة (التيسيير - الأسئلة - التوضيح - التدعيم)، حيث استخدم الباحثان نموذجاً لمقابلة العميل، ومنحا كل طالب/طالبة وقتاً معيناً لاستخدامها مع العميل. وبعد انتهاء المقابلات قام الباحثان بتعيين اثنين من المحكمين لمراجعة الأشرطة وتقييم مستوى الكفاءة في أداء هذه المهارات. استنتج الباحثان أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يعتبر عاملا مساعدا ليس فقط في تدريب الطلبة على استخدام المهارات ولكن أيضا في قياس فاعلية استخدام المهارات وتحليل جدواها وفاعليتها.

كما أجرى (أحمد الصمادي، ١٩٩٤) دراسة للتعرف على أثر استخدام

برنامج تدريبي على مهارات المرشدين بهدف اختبار فاعلية تطبيق برنامج تدريبي في الإرشاد لتحسين مهارات المرشدين الأساسية العامة ومهارات تخصصية في مجالات الإرشاد التربوي والإرشاد العائلي ومهارات تعديل السلوك ضمن عدد من الورش التدريبية. واستخدمت هذه الدراسة المنهج التجريبي، عن طريق الاختيار العشوائي لمجموعتين حيث ضمت المجموعة التجريبية (٣٩) مرشداً ومرشدة وهم من العاملين في المدارس الحكومية في شمال المملكة الأردنية، أما المجموعة الضابطة فقد ضمت (٤٦) مرشداً ومرشدة من العاملين في المدارس الحكومية في مدينة عمان الكبرى. وقد أظهرت نتائج العمليات الإحصائية لاختبار دلالة الفروق بين معدلات المجموعة التجريبية على الاختبارات القبلية مقارنة مع معدلاتهم على الاختبارات البعدية في كل من مهارات الإرشاد الأساسية العامة، ومهارات الإرشاد التربوي، ومهارات الإرشاد السلوكي، ومهارات الإرشاد العائلي. في حين بينت النتائج أن الأفراد الذين شاركوا في المجموعة التجريبية حققوا تحسناً ملموساً وبدلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥) في مجالي مهارات الإرشاد العائلي، ومهارات تعديل السلوك.

وقام هشام عبد المجيد (٢٠٠١) بدراسة استهدفت التعرف على مدى استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للحاسب الآلي في العمل مع الحالات الفردية. حيث تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من المتخصصين في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الحالات الفردية. وأظهرت نتائج هذه الدراسة وجود درجة عالية من القصور في الاعتماد على الحاسب الآلي في أنشطة الممارسة. كما أظهرت النتائج أيضا اهتمام المتخصصين في العمل مع الحالات الفردية في الاستفادة من استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات وأنشطة التدخل المهني وإكساب الأخصائيين مهارات الممارسة وغيرها.

وأثبتت دراسة (Deal & Brintzenhofesces, 2004) حول تأثير برنامج تدريبي على الأساليب التكنولوجية للممارسة الإكلينيكية التي تتضمن العلاج

المعرفي والتركيز على المهام فاعلية هذه التوجه في تحسين اتجاهات الطلاب نحو استخدام التدريب المبنى على الوسائل التعليمية. وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من ٣٤ طالباً من طلاب الدراسات العليا الذين تعرضوا للبرنامج، و ٣٢ طالباً كعينة ضابطة لم يتعرضوا للبرنامج. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن الطلاب الذين أكملوا البرنامج التدريبي أظهروا اتجاهات إيجابية تجاه استخدام الأساليب التكنولوجية في الممارسة الإكلينيكية مقارنة بالطلاب الذين لم يتعرضوا لهذا البرنامج.

كما أكدت نتائج دراسة (Siebert; Siebert; & Spauding-givens, 2006) التي استهدفت تقييم نتائج برنامج لتعليم مهارات الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية لطلاب الماجستيرعلى استخدام شبكة المعلومات أهمية الشبكة العنكبوتية في برامج التعليم الحديث. حيث تم تطبيق البرنامج على مجموعة من الطلاب (٢٥) طالباً؛ بحيث تم قياس هذه المهارات قبل وبعد البرنامج، كما تم مقارنة نتائج هذه المجموعة وبين نتائج مجموعة أخرى استخدمت فيها الطرق التقليدية (التعليم وجها لوجه) لتعلم هذه المهارات. واعتمد البرنامج المستخدم على مهارات كل من التدخل في الأزمات والتدخل القصير، حيث تم تدريسهما للطلاب في المجموعتين لمدة (١٢) أسبوعاً خلال الفصل الدراسي الصيفي. وقامت المجموعة التي استخدمت شبكة المعلومات بتسجيل العروض التي يقدمونها والخاصة بالمقرر على شرائط فيديو، وكذلك تصميم عروض الباور بوينت وتبادلها فيما بينهم من خلال البريد الإلكتروني تحت إشراف الأستاذ المشرف عليهم، ثم قام الطلاب بوضع تعليقاتهم على هذه العروض. كما تم استخدام ايضا أسلوب لعب الدور في تنفيذ المهارات التي تعلموها وتسجيلها مرئياً ومناقشتها بينهم سواء داخل الفصل أو من خلال شبكة المعلومات. وأظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعة التي اعتمدت على شبكة المعلومات في تعليم مهارات الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية وبين المجموعة التي اعتمدت على الأساليب التقليدية في التدريس داخل الفصل، حيث أظهرت نتائج الاختبار البعدي أن المجموعة الأولى (التعليم

الإلكتروني) حصلت على درجات عالية في الاختبار المستخدم مقارنة بالمجموعة الثانية (التعليم التقليدي) وهذا يشير إلى فاعلية الأساليب التكنولوجية في تعليم الطلاب لمهارات الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية.

استفادة الباحث من الدراسات السابقة:

ساهمت مراجعة الدراسات السابقة في مساعدة الباحث على تفهم طبيعة الأهمية الامبريقية لاستخدام أساليب التكنولوجية في إكساب المهارات المهنية في الدورات التدريبية التي تقدم للممارسين في المهن التطبيقية. وقد اتضح للباحث أنه بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الدورات التدريبية للمهنيين من خلال البرامج المتطورة وخاصة في مجال تطبيقات الحاسب الآلي، إلا أن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت موضوع استخدام التكنولوجيا الحديثة في تعليم المهارات لطلاب الخدمة الاجتماعية وبالتالي فإن الدراسة الحالية تعتبر رائدة في هذا الإطار.

على الرغم من النقص الكبير في استخدام وتطبيق برامج التدريب على المهارات التي تعتمد على استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة، فقد ساهمت مراجعة الدراسات السابقة في مساعدة الباحث على تفهم أهمية اختبار البرامج التدريبية التي تستخدمها المؤسسات التعليمية والمهنية. كما استفاد الباحث أيضا من مراجعة الدراسات السابقة في صياغة مشكلة البحث ووضع الفروض المناسبة واختيار الأدوات التي يمكن استخدامها في تقييم نتائج الدراسة، وأيضا مكونات البرنامج والأسس التي يجب أن يقوم عليها.

٢-٢- الإطار النظري للدارسة:

يتضمن الإطار النظري لهذا البحث مجموعة المعطيات العلمية التي أعتمد عليها الباحث وتشمل الأساليب التكنولوجية القائمة على نقد الأساليب التقليدية في التدريس وتحديد أهم طرق التدريس القائمة على هذه الأساليب التي يمكن الاعتماد عليها في تعليم مهارات الخدمة الاجتماعية.

٢-٢-١- طرق التدريس المستخدمة في تعليم الخدمة الاجتماعية:

تعددت طرق التدريس المتبعة في تعليم الخدمة الاجتماعية، ولعل أهم هذه الطرق ما يطلق عليها بالأساليب التقليدية والتي تعتمد بشكل أو بآخر على المحاضرة والإلقاء في الفصول الدراسية. وتتعدد طرق التدريس التقليدية المتبعة في التعليم الجامعي، ومنها:

❖ طريقة المحاضرة (الإلقاء): هي طريقة تعتمد على قيام المحاضر بإلقاء المعلومات على الطلاب مع استخدام السبورة أحيانا في تنظيم بعض الأفكار وتبسيطها، وللمحاضرة عدة أساليب:

أ - الأسلوب الاستنباطي: حيث يكون سير التدريس من الكل إلى الجزء أي من القاعدة العامة إلى الأمثلة.

ب - الأسلوب الاستقرائي: ويكون سير التدريس من الجزئيات إلى الكل فهو طريقة يتم من خلالها الوصول إلى التعميمات من خلال دراسة عدد كاف من الحالات الفردية.

ج - الأسلوب الوصفي: يعتمد هذا الأسلوب المقام الأول على الوسيلة التعليمية بحيث إنه يفترض أن يكون الدرس غنياً بالوسائل التعليمية المعينة.

د - أسلوب المناقشة والحوار: يعتمد على قيام المحاضر بإدارة حوار شفوي خلال التدريس بهدف الوصول إلى بيانات أو معلومات جديدة.

❖ طريقة حل المشكلات: هي أن يقوم المحاضر بطرح مشكلة معينة ويطلب حلها تحت إشراف المعلم، وتمر هذه الطريقة بثلاث مراحل هي التقديم والتوجيه والتقويم، بالرغم من شيوع استخدام هذه الأساليب في تعليم الخدمة الاجتماعية شأنها شأن العلوم الإنسانية الأخرى لفترات طويلة من الزمن، إلا أن علماء التربية وجهوا العديد من الانتقادات لهذه الأساليب التقليدية وخاصة فيما يتعلق بتعليم المهارات ولعل من أهم هذه العيوب:

١ - إهمال دور الطالب (المتلقي) في العملية التعليمية وهو شريك أساسي في العملية التعليمية، وغلبة أسلوب الإلقاء والتسميع والإملاء والاتصال اللفظي بدلاً من التواصل والتبادل في الرأي والحوار والنقاش.

٢ - تأثر المحاضر والطالب بمذكرة المحاضرات للمقرر الدراسي؛ وبالتالي القصور في البحث عن الأفضل والجديد.

٣ - نقص الإمكانيات والتقنيات الحديثة والمستخدمة في المحاضرة يقف حائلاً دون بروز طريقة التدريس بالمحاضرة على أنها ذات جدوى؛ (رمزي عبد الحي، ٢٠٠٥: ٩٧).

٢-٢-٢- استخدام الأساليب الحديثة في التعليم:

تكنولوجيا التعليم: تمخض عن التطورات العلمية الهائلة في مجال الاتصال وتكنولوجية المعلومات العديد من الإنجازات الهامة التي ساهمت في تطوير تكنولوجيا التعليم التي استفادت منها البرامج التعليمية في الخدمة الاجتماعية. وسبق أن أشرنا إلى أن التعليم الإلكتروني هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب آلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات ونشير إلى بعضها في هذه الدراسة ومنها:

* جهاز التسجيل المرئي (مسجل الفيديو): مسجل الفيديو جهاز يقوم بتسجيل الصوت والصورة معاً على أشرطة خاصة تشبه أشرطة تسجيل الصوت إلى حد كبير، وكما هو الحال في المسجلات الصوتية التي يمكن استخدامها في سماع المادة المسجلة صوتياً، فإن مسجلات الفيديو تمكننا من عرض المادة المسجلة فنستطيع أن نرى الصورة ونسمع الصوت المسجلين على شريط الفيديو وذلك من خلال توصيل الفيديو بوحدة عرض مرئي؛ (يس قنديل، ١٩٩٩: ٢٣٨).

* الفيديو التفاعلي: الفيديو التفاعلي أحد المبتكرات في عالم اليوم ووظيفته تقديم المعلومات السمعية البصرية طبقاً لاستجابات الطالب. ويتم عرض الصوت والصورة من خلال شاشة عرض تمثل جزءاً من وحدة متكاملة تتكون

من جهاز كمبيوتر ووسيلة لإدخال المعلومات. ويستطيع الفيديو التفاعلي تقديم المعلومات باستخدام لقطات الفيديو والإطارات الثابتة مع نصوص ورسوم وأصوات ويعرض الفيديو التفاعلي لقطات الفيديو مجزأة كل منها على شاشة مستقلة.

* الحاسب الآلي (الحاسوب): الحاسوب وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي ومن ثم تخزينها ومعالجتها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات يطلق عليها البرمجيات.

وقد حل الحاسوب في التعليم والتدريس والبحث العلمي محل الآليات التعليمية القديمة التي كانت تصاحب بعض أنماط التعليم مثل التعليم المبرمج وأصبح للحاسوب مكانة كبيرة حيث يعتبر الآن كأحد وسائل التعليم الحديثة التي تصاحب أنماط التعليم وأساليب التدريس الحديثة (رمزي عبدالحي، ٢٠٠٥: ١٥٧).

❖ القرص المدمج التفاعلي Compact disc- Interactive (CD- I): هو قرص يمكن تسجيل المعلومات عليه ويشاهد في ذلك القرص CD-R إلا إنه ذو مواصفات خاصة كقرص صلب وبرمجيات تعمل بالتفاعل النشط من حيث الصوت ولقطات الفيديو ونظم الكمبيوتر وتضمنه للوسائل المتعددة، ويمكن عرض محتوياته باستخدام التليفزيون عند توصيله بمشغل القرص المدمج، ومن مميزات الأقراص المدمجة ما يلي:

١ - سعة التخزين العالية.

٢ - انخفاض ثمنها مقارنة بالوسائل التقليدية.

٣ - تقلل زمن الوصول للمعومات.

٤ - توظيفها كأسلوب للتعليم الذاتي (الغريب إسماعيل، ٢٠٠١: ٣٨).

❖ التحاور المعلوماتي Chat منتديات الحوار: تم التوصل إلى التحاور -

الدردشة – المعلوماتي عام (١٩٨٨) بواسطة أيكارينين Oikarinen وهو عبارة عن بروتوكول للتحاور ألمعلوماتي بين عدد من المستخدمين حيث يصبح كل منهم عضوا في قناة التحاور مع بعضهم البعض؛ (الغريب إسماعيل، ٢٠٠١: ٢٥٩).

وتسهم منتديات الحوار في تدريب المتعلم على احترام الرأي الآخر وتساعده في الإدلاء بآرائه في مختلف الموضوعات وبذا يتحقق التواصل بين المتعلم والآخرين وتتبادل الأفكار والمعلومات التي تنبثق منها والأفكار المعلومات الجديدة؛ (مجدي إبراهيم، ٢٠٠٢: ٣٤١).

❖ البريد الإلكتروني E-mail: يعد توظيف البريد الإلكتروني لتحديث التدريس بقاعات الدراسة تحدياً قوياً لقدرات وإمكانيات المعلم، حيث يجب على المعلم دمجه بعملية التدريس كمصدر تدريس إضافي، وعلى المعلم أن يشجع الطلاب على المراسلة بصفة مستمرة والرد على رسائلهم بانتظام عن طريق البريد الإلكتروني، وأهمية البريد الإلكتروني في التعليم يتمثل في الآتي:

١ – إيجاد علاقة إيجابية وقوية بين الطلاب والمعلم.

٢ – توفير حوار مفتوح بين الطلاب ومعلميهم لمناقشة الدروس التعليمية بعيداً عن جو قاعات الدراسة التقليدية.

٣ – يساعد على تمديد الوقت المخصص للمناقشات التعليمية التي تتم في قاعات الدراسة (الغريب إسماعيل، ٢٠٠١: ٢٦٦-٢٦٩).

❖ جهاز عرض البيانات: جهاز عرض البيانات Data Show Projector يتميز بتحويل بعض وسائل التعليم التي تستخدم في التعليم الفردي إلى وسائل للعرض للمجموعات الصغيرة والكبيرة على السواء، ويمكن بواسطة أجهزة عرض البيانات عرض المواد التعليمية الكمبيوترية بكافة أنواعها لذا يعرف البعض هذا الجهاز بالعرض الرقمي Digital Presentation، كما يمكن بواسطة هذه الأجهزة عرض المادة التعليمية التي تحتويها أشرطة الفيديو (يس قنديل، ١٩٩٩: ٢٨١-٢٨٢).

٢-٢-٣- مهارات الخدمة الاجتماعية Social work Skills:

سبق أن اشرنا إلى أن المهارة تمثل القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية وبسهولة في التنفيذ أو الإنجاز حيث تمثل المهارة في الخدمة الاجتماعية اختيارا واعيا للمعرفة تعتبر وثيقة الصلة بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي، حيث يتم إدماج تلك المعرفة مع قيم الخدمة الاجتماعية وأخيراً التعبير عن ذلك التركيب بنشاط مهنى مناسب؛ (Morales & Sheaor, 1989).

وحددت الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٨٢ المهارات التالية لكونها جوهرية لممارسة الخدمة الاجتماعية؛ (Zastrow, 1999 : 23):

٤ - مهارة الاستماع إلى الآخرين بفهم وبهدف.

٥ - مهارة انتقاء المعلومات وتجميع الحقائق وثيقة الصلة بالمشكلة لتقدير حجم المشكلة.

٦ - مهارة تكوين العلاقات المهنية المساعدة والحفاظ عليها واستخدام الأخصائي الاجتماعي لقدراته الشخصية في تقوية هذه العلاقات.

٧ - مهارة الملاحظة وتفسير السلوك اللفظي وغير اللفظي واستخدام المعرفة الخاصة بنظريات الشخصية وبطرق التشخيص.

٨ - مهارة ربط العملاء بجهود حل مشكلاتهم وكسب ثقتهم في أنفسهم.

٩ - مهارة مناقشة الموضوعات الانفعالية الحساسة بأسلوب تدعيمي غير تهديدي.

١٠ - مهارة إيجاد الحلول المبتكرة لحاجات العملاء.

وتنقسم مهارات الخدمة الاجتماعية حسب وظائفها إلى :

- المهارات الأساسية: وتهدف إلى التعرف على المشكلة وأبعادها وجوانبها عن طريق بناء علاقة مهنية فعالة مع العميل، ومن أمثلة تلك المهارات التواصل

والاستجابة والاستماع، والأسئلة، والصمت، والارتداد التعبيري، وإعادة الصياغة، والتركيز، والتلخيص، والملاحظة والتسجيل.

- المهارات التأثيرية المتقدمة: تستخدم هذه المهارات في المساعدة على تغيير الموقف وتعديل الظروف سواء بتنمية قدرات العميل وتطوير خبراته أو بتزويده بمهارات ومنظومات جديدة للتفكير والتحليل ومن أمثلة هذه المهارات التفسير، التوضيح، التعبير الذاتي، المواجهة، المتناقضات، والإرشاد المباشر (نظيمة سرحان وآخرون، ٢٠٠٥: ١٢٠- ١٤١)

وفي ما يلي عرض لأهم مهارات الممارسة المهنية التي يتضمنها البرنامج التدريبي المستخدم في الدارسة الحالية:

١) التواصل والاستجابة والاستماع Connecting, Responding and Listening: يتطلب اللقاء الأول بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وجود بيئة مهنية مهيأة للتفاعل الإيجابي، وفي إطار ذلك فإن علي الأخصائي الاجتماعي أن يدخل العميل في حوار أو تفاعل استكشافي أو توضيحي حتى يساعده علي أن يكشف ويوضح طبيعة المشكلة وكل ما يتعلق بها.

٢) الأسئلة Questioning: تستخدم مهارة الأسئلة للتعرف على الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموقف الذي يواجهه العميل، ومساعدة العميل على الاستطراد في عرض جوانب المشكلة وأبعادها وتفهم مشاعر وأفكار واتجاهات العميل تجاه المشكلة. وهناك أهمية لأن يتفهم الأخصائي الاجتماعي أن الأسئلة تستخدم فقط لجمع المعلومات وتفهم ظروف العميل ولا تستخدم الأسئلة في الممارسة العامة كأسلوب استجوابي أو تحقيقي. ويشير (Cummins et al., 2006) إلي أهمية الأسئلة كوسيلة لتقدير المشكلة خلال في المقابلة.

٣) مهارة الصمت Silence: هناك ضرورة لتفهم أهمية لحظات الصمت أثناء المقابلة، حيث إن كثيراً من الممارسين الجدد يشعرون بالقلق عندما يصمت العميل ويسكت عن الكلام أثناء المقابلة. ولكن لحظات الصمت التي قد تستمر من ثانية إلي عشرين ثانية تعطي للعميل الفرصة لالتقاط أنفاسه والتفكير في

النقطة التالية التي سوف يعرضها، وكذلك فإن العميل يحتاج للحظات الصمت للتعامل مع المشاعر الحرجة التي قد تم استدعاؤها وتذكرها أثناء المقابلة. أما عن أهمية لحظات الصمت للأخصائي الاجتماعي فإنها توفر له الفرصة للتفكير في الموضوع التالي أو السؤال التالي الذي سيقوم بعرضه.

٤) الارتداد التعبيري Reflection: يقوم الأخصائي الاجتماعي أثناء المقابلة باستخدام هذه المهارة علي شكل (ترديد مقطع من الجملة التي قالها العميل وتعتبر ذات أهمية ودلالة لموقف معين أو شعور معين لدي العميل وهناك نوعان للارتداد التعبيري (ارتداد المشاعر Reflection of feelings وارتداد الأفكار Reflection of thoughts). فالعميل قد يقول: (عندما قالت لي زوجتي أنها لا تفهمني وتشعر بأنها تعيش مع إنسان غريب أحسست بالدهشة والانزعاج) فيردد الأخصائي (أحسست بالدهشة). ويفيد الارتداد التعبيري في الآتي:

أ - أن العميل يدرك اهتمام الأخصائي له وتتبعه لحديثه.

ب - يعطي الارتداد التعبيري العميل الفرصة لأن يستمع إلي كلماته.

ج - يعطي الارتداد التعبيري للعميل الفرصة للاستطراد في الحديث فيأخذ الكلمة أو مقطع العبارة التي رددها الأخصائي ويكمل شرحها وتحليلها.

د - يعطي الترديد التعبيري للعميل الفرصة لإعادة التفكير فيما قاله فيقوم بتأكيده (نعم أحسست بالدهشة والمفاجأة أن تقول زوجتي هذا الكلام) أو يتراجع عن العبارة (لم أكن مندهشاً بقدر ما كنت مستغرباً لأنني أنا الذي اشعر بأنها غير واضحة معي..).

ويتركز الارتداد التعبيري للمشاعر في مهارة الأخصائي في تلخيص وعكس شعور للعميل (يبدو من كلامك أنك متأثر جداً وتشعر بالحرج الشديد نتيجة إخفاقك في الامتحان هذا العام) أما الارتداد التعبيري للأفكار فيبدو في مهارة الأخصائي في عرض الأفكار التي يشاركها العميل أثناء الحديث ولها أهمية بتطور الحالة.

٥) إعادة الصياغة Paraphrasing: وفي هذه المهارة يقوم الأخصائي بإعادة ما قاله العميل بكلمات ومعان أخرى. وتفيد صياغة عبارات العميل علي شكل كلمات مختلفة في سماع العميل لعباراته والتأكد من أن ما قاله هو ما يسمعه من الأخصائي فيقوم إما بتأكيد الصياغة الجديدة أو عدم الموافقة عليها فيعيد وصفها بلغة مختلفة. ومن هنا نرى أن الأخصائي يساعد العميل علي أن يتعرف علي مشاعره وأفكاره بدقة وموضوعية. فهناك بعض العملاء يستخدمون آراء ذاتية في وصف الأحداث ولكنهم لا يرون نوع الخطأ والتحيز في عباراتهم حتى يسمعونها من الآخرين فيتعرفوا علي عدم الموضوعية والأخطاء المنطقية في العبارات.

٦) التركيز Focusing: وترجع أهمية مهارة التركيز إلي تعامل الأخصائي الاجتماعي مع أحداث ومواقف وانفعالات كثيرة متشابكة ومعقدة، لذلك من الممكن أن تساعد هذه المهارة في مساعدة الأخصائي على:

أ - التركيز على الجوانب الرئيسية من الموقف مثل التفاصيل والأحداث والتطورات المرتبطة بالمشكلة.

ب - تتبع مشاعر العميل وأفكاره واتجاهاته ناحية المشكلة.

ج - تتبع مشاعره الذاتية وأفكاره المرتبطة بالحالة المعروضة.

د - مراجعة الإجراءات والخطوات العملية التي سيتم اتخاذها أو تطبيقها (نماذج التدخل - نوعية الخدمات التي يحتاجها العميل - تحويل العميل...).

وهناك ضرورة لأن يتمرس الأخصائي في مهارة التركيز خاصة مع الحالات التي تتضمن تفاصيل وإجراءات كثيرة.

٧) التلخيص Summarizing: يتناول الأخصائي والعميل موضوعات كثيرة خلال عملية المساعدة ومراحلها المختلفة، ويتطلب ذلك الاستماع والمناقشة لجوانب عديدة للمشكلة. ولذلك فإنه من المهم أن يقوم الأخصائي بعملية انتقاء الأساسيات والجوانب الرئيسية ويلخصها للعميل من وقت لآخر. ويعتمد

الأخصائي على النقاط التي يسجلها من آن لآخر والتي تشتمل علي مفاتيح رئيسية في الحالة لعرض الملخص. وبشكل أساسي فإن هذا الملخص يتضمن العرض للحوار والانفعالات والآراء التي تم عرضها في المقابلة بالإضافة لأي معلومات أخري مرتبطة مثل نتيجة التقرير الطبي أو ملخص لنتيجة الاختبار النفسي الذي تم تطبيقه علي العميل.

٨) الملاحظة Observation: تفيد الملاحظة في تكوين صورة متكاملة عن المشكلة وأبعادها، حيث إن بعض المعلومات التي يحصل عليها الأخصائي يتم تجميعها عن طريق الملاحظة مثل الجوانب الشخصية للعميل (الجسمانية والشعورية والإدراكية).

٩) تقديم المعلومات Information Giving: يستخدم الأخصائي الاجتماعي هذه المهارة عندما يحتاج العميل للمعلومات الضرورية التي ربما تتضمن المعلومات المرتبطة بالموارد المتاحة في المجتمع التي قد يحتاج إليها العميل؛ مثل مؤسسات الرعاية التي يمكن أن يلجأ إليها في حالة وجود طفل معاق مثلا، أو المعلومات المرتبطة ببعض جوانب مشكلته والتي قد لا يعرفها العميل مثل الأضرار الجسمية والنفسية للإدمان، أو الأعراض الجسمية والنفسية التي قد تدل على وجود مدمن بين الأبناء.

٣ - منهج الدراسة وإجراءاتها:

يتناول هذا الجزء فروض الدراسة وإجراءاتها وتحديد منهج الدراسة ووصفاً لمجتمع وعينة الدراسة التي تم التطبيق عليها وطريقة اختيارها، كما يتناول توضيحاً لأدوات الدراسة والخطوات التي تم اتخاذها للتحقيق من صدقها وثباتها لتحديد مدى صلاحيتها لتحقيق أهداف الدراسة، ويلي ذلك تحديد الاختبارات الإحصائية التي تم استخدامها لتحليل بيانات الدراسة، وأخيرا عرض للبرنامج التدريبي والإجراءات المتعلقة بتحكيمه، وتحديد مدى مناسبته للتطبيق.

٣-١- منهج الدراسة:

إعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج شبه التجريبي Quasi-Experimental Method، حيث إن تصميم الدراسة مبني على أساس تطبيق برنامج تدريبي في مهارات الممارسة المهنية المباشرة في الخدمة الاجتماعية وقياس فعاليته لدى عينة من طلاب قسم الخدمة الاجتماعية في المستوى السابع الذين تم توزيعهم بطريقة عشوائية إلى مجموعتين وفقاً لما يلي:

١ - مجموعة تجريبية: وهي المجموعة التي تلقت البرنامج التدريبي في مهارات الممارسة المهنية لمدة ٤ أسابيع.

٢ - المجموعة الضابطة: وهي المجموعة التي لم تتلقَّ البرنامج التدريبي وإنما تم تدريسهم بالطريقة التقليدية على مهارات الممارسة.

مراحل تطبيق التجربة طبقا للتصميم التجريبي:

١ - القياس القبلي يكون لمجموعة طلاب المستوى السابع في مادة الخدمة الاجتماعية في مجال الصحة النفسية، حيث ينتج عنه مستوى قاعدي للمجموعتين: التجريبية والضابطة.

٢ - البرنامج التجريبي، ويطبق على المجموعة التجريبية.

٣ - القياس البعدي، ويكون بعد انتهاء البرنامج مباشرة للمجموعتين: التجريبية والضابطة.

وبناء على ذلك فإن أنسب التصاميم التجريبية لهذه الدراسة هو تصميم بقياس قبلي وبعدي لمجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة .(Pre-test. Post-Test:- Control Experimental Group Design)، والجدول رقم (١) يوضح ذلك التصميم المتبع بالدراسة الحالية.

جدول رقم (١)

التصميم التجريبي المستخدم في الدراسة

اختيار العينة	المجموعة	اختبار قبلي	متغير مستقل	اختبار بعدي
ع	ت	خ١	×	خ٢
ع	ض	خ١	صفر	خ٢

ع : عشوائية اختيار العينة.

ت : المجموعة التجريبية.

ض : المجموعة الضابطة.

خ ١: اختبار قبلي.

× : دخول متغير مستقل.

صفر: عدم دخول متغير مستقل.

خ ٢: اختبار بعدي.

٣-٢- مجتمع الدراسة:

اشتمل مجتمع البحث على جميع الطلاب المنتظمين في شعبة الخدمة الاجتماعية في قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود بالرياض خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣٠-١٤٣١هـ.

٣-٣- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٢١) طالب في المستوى السابع في شعبة الخدمة الاجتماعية بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية تم سحبهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة وتوزيعهم على النحو التالي:

١ - مجموعة تجريبية تتكون من ١١ طالباً يطبق عليهم البرنامج التدريبي باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

٢ - مجموعة ضابطة تتكون من (١٠) طلاب يستخدم معهم الطرق التقليدية في التدريس أي المحاضرات والمناقشات الفصلية.

وحتى نتحقق من أن النتائج التي أمكن الوصول إليها راجعة إلى البرنامج التدريبي، قام الباحث بالتحقق من مدى تجانس المجموعتين على النحو التالي:

أولاً - مدى التجانس بين مفردات المجوعتين في الخصائص الديموجرافية:

جدول رقم (٢)

مدى التجانس بين مفردات الجماعتين وفقاً للخصائص الديموجرافية

المجموعات	المجموعة التجريبية			المجموعة الضابطة			دلالة "ت"
خصائص العينة	العدد	المتوسط	الانحراف	العدد	المتوسط	الانحراف	
العمر	١١	١٢,٦	١,٨٤	١٠	٢٣,٩	١,٥١	٠,٦٧٨
المعدل	١١	٣,٥٥	٠,٧٢	١٠	٣,٠٢	٠,٥٢	٠,٠٦٢
المستوى الدراسي	١١	٧,٤	٠,٥٢	١٠	٦,٩٠	١,٢٢	٠,٢٥٤

يوضح الجدول رقم (٢) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين مجموعتي الدراسة في المتغيرات الثلاثة العمر والمعدل والمستوى الدراسي، وكانت جميع دلالات "ت" في خصائص العينة الثلاث أكبر من ٠,٠٥ مما يشير إلى وجود درجة مناسبة من التجانس بين مفردات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة قبل تطبيق البرنامج التدريبي.

ثانياً - مدى التجانس بين درجات مفردات الجماعتين في اختبار مهارات المقابلة:

جدول رقم (٣)

مدى التجانس بين مفردات الجماعتين وفقاً لدرجاتهم على اختبار مهارات المقابلة

المجموعات	المجموعة التجريبية			المجموعة الضابطة			دلالة "ت"
بنود الاختبار	العدد	المتوسط	الانحراف	العدد	المتوسط	الانحراف	
المهارات اللفظية	١١	١,٩٦	١,٨٤	١٠	٣,٨٢	١,٤٧	٠,٣١١
المهارات غير اللفظية	١١	٥,٧	١,١٦	١٠	٥,٢٧	١,٩٠	٥٤٧،٠
المجموع الكلي للاتختبار	١١	١٠,٣٠	٢,١١	١٠	٩,٠٩	٢,٤٧	٠,٢٤٥

يوضح الجدول رقم (٣) أن جميع دلالات "ت" لبنود الاختبار ومجموع درجاته أكبر من ٠٥, مما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين درجات مفردات المجموعة التجريبية ودرجات مفردات المجموعة الضابطة على اختبار مهارات المقابلة وأبعاده الفرعية عند مستوى دلالة 0.05.

وتشير النتائج الموضحة في الجدولين السابقين سواء المرتبطة بالخصائص الديموجرافية لمفردات الجماعتين التجريبية والضابطة أو المرتبطة بدرجاتهم على اختبار مهارات المقابلة وأبعاده الفرعية قبل تطبيق البرنامج التدريبي إلى وجود درجة مناسبة من التجانس بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة مما يجعلنا نرجع أي فروق بين الجماعتين في القياس البعدي إلى تأثير البرنامج التدريبي.

٣-٤- فروض الدراسة:

الفرض الرئيس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات طلاب المجموعة التجريبية ودرجات طلاب المجموعة الضابطة في مقياس اختبار مهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية بعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة التجريبية.

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

١ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات طلاب المجموعة التجريبية وطلاب المجموعة الضابطة في بعد المهارات اللفظية للمقابلة بعد تطبيق البرنامج التدريبي لصالح المجموعة التجريبية.

٢ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات طلاب المجموعة التجريبية وطلاب المجموعة الضابطة في بعد المهارات غير اللفظية للمقابلة بعد تطبيق البرنامج التدريبي لصالح المجموعة التجريبية.

٣-٥- أدوات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على استخدام أداتين من تصميم الباحث، الأولى هي اختبار مهارات المقابلة للطلاب، والثاني هو استطلاع رأي طلاب المجموعة

التجريبية حول البرنامج التدريبي الذي استخدم معهم بعد انتهاء التجربة. وفيما يلي عرض لكيفية تقنين الأداتين.

❖ **اختبار مهارات المقابلة:**

تكون اختبار مهارات المقابلة للطلاب من ٢٠ سؤالا بطريقة الاختيار بين البدائل، وقد تم تقسيم هذه العبارات من خلال بعدين رئيسيين هما:

١ - المهارات اللفظية للمقابلة (١٠ أسئلة).

٢ - المهارات غير اللفظية للمقابلة (١٠ أسئلة).

واتبع الباحث الخطوات التالية في تصميم الاختبار:

١ - الاطلاع على الكتابات النظرية التي تناولت المقابلة المهنية في الممارسة المباشرة للخدمة الاجتماعية، وكذلك العديد من الدراسات التي تناولت تطبيقات المقابلة المهنية.

٢ - الاسترشاد بالبرنامج التدريبي المستخدم الذي تضمن المكونات الأساسية للمهارات اللفظية وغير اللفظية للمقابلة وأهم السلوكيات المرتبطة بتطبيقها.

٣ - تحديد الأبعاد الرئيسية للاختبار وصياغتها في بعدين رئيسيين هما المهارات اللفظية والمهارات غير اللفظية للمقابلة.

٤ - وضع العديد من الأسئلة في كل بعد من هذه الأبعاد وتحليلها وتحديد الإجابات الدقيقة استرشادا بالكتابات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع وكذلك التدريبات الموجودة بالبرنامج الإلكتروني حيث كان عددهم (٢٠) سؤالاً (١٠) لكل بعد.

٥ - عرض الأسئلة التي تم صياغتها صياغة مبدئية على ٥ من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في هذا المجال كنوع من الصدق الظاهري للتحقق من مدى قدرة المقياس على قياس المهارات المطلوبة وكذلك مدى ملاءمة صياغات الأسئلة من الناحية العلمية والناحية اللغوية. وبناء على ذلك تم الوصول إلى الصياغة النهائية للمقياس قبل إجراء عمليات الثبات عليه.

٦ - قام الباحث بعملية الخلط العشوائي لعبارات المقياس بحيث لا يتم تعريف البعد الذي ينتمي إليه كل سؤال للمبحوث بما يضمن درجة مناسبة من الموضوعية في الإجابة على الأسئلة المتاحة.

٧ - تم تطبيق الاختبار على عدد ١٠ طلاب مشابهين إلى درجة كبيرة مفردات عينة البحث حيث تم تطبيق المقياس في صورته المبدئية عليهم حيث كان يتكون من ٢٠ عبارة مقسمة على بعدي المقياس. والجدول التالي يوضح نتائج التطبيق.

جدول رقم (٤)
معاملات الثبات

عدد الفقرات	كرونباخ ألفا باستخدام الفقرات المعيارية	كرونباخ ألفا
١٨	,٥٧٩	,٦١٥

يوضح الجدول السابق وجود درجة مناسبة من الثبات (Cronbach Alpha = .61) لجميع أسئلة الاختبار ما عدا سؤالين أظهرت النتائج عدم توافر درجة مناسبة من الثبات لديهما، لذلك قام الباحث باستبعادهما لتصبح عدد عبارات المقياس تسع عبارات فقط في كل بند.

٣-٦- استطلاع رأي الطلاب حول البرنامج التدريبي:

قام الباحث بتصميم استمارة لاستطلاع رأي طلاب المجموعة التجريبية حول برنامج التدريب على مهارات المقابلة القائم على أساس استخدام تكنولوجيا المعلومات للتعرف على وجهة نظرهم حول هذا البرنامج وإمكانية تطبيقه والاستفادة منه في القاعات الدراسية في المستقبل. وتكونت هذه الاستمارة من ١٢ عبارة تعكس وجهة نظر الطلاب حول البرنامج التدريب وإمكانية تطبيقه عليهم في المستقبل.

٣-٧- المعاملات الإحصائية المستخدمة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على استخدام البرنامج الإحصائي SPSS (v17) وذلك لإجراء المعاملات الإحصائية المطلوبة وهي المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية وكذلك اختبار الفروض T-test لحساب دلالة الفروق بين المجموعات المستقلة.

٣-٨- البرنامج التدريبي المستخدم في الدارسة

اعتمدت الدارسة الحالية على البرنامج التدريبي المضمن في كتاب Social Work Skills Demonstrated: المعنون (2006) Cummins, Sevel, and Pedrick Beginning Direct Practice (تطبيقات مهارات الخدمة الاجتماعية في بداية الممارسة المباشرة) الطبعة الثانية. ويعتبر هذا الكتاب احد أهم المراجع المستخدمة في مدارس وكليات الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية وأوربا في تدريس مادة تطبيقات الحاسب في الخدمة الاجتماعية (Cummins et al., 2006)، حيث يتم تدريب طلاب المستوى الأول والثاني في مرحلة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية على المهارات الأساسية في الممارسة المهنية مثل مهارة المقابلة وبناء العلاقة المهنية.

كما استعان الباحث بعدد من مقاطع الفيديو بصيغة DVD و CD والمسجلة من بعض البرامج الاجتماعية الوثائقية في عدد من القنوات الفضائية الهادفة وذلك بغرض الإفادة منها في التطبيقات المهنية أثناء تطبيق البرنامج.

٣-٨-١- مكونات البرنامج التدريبي ووصف الموضوعات الموجودة على DVD.

يحتوي القرص المدمج DVD المرفق مع كتاب Social Work Skills Demonstrated: Beginning Direct (٢٠٠٦) على عدد من المهارات الأساسية في مجال الممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية وخصوصا تلك المرتبطة بأساليب وطريق المقابلة المهنية وبناء العلاقة المهنية مع العملاء. ويحتوي البرنامج على عدد من الصفحات على النحو التالي:

أولاً: صفحة البداية وتحتوي على المهارات الأساسية (اللفظية، شكل رقم ١):

١ - مهارة إعادة الصياغة Paraphrasing

٢ - مهارة التعليق على المشاعر Reflection on Feeling

٣ - مهارة صياغة الأسئلة المفتوحة Open-End Questions

٤ - مهارة صياغة الأسئلة المغلقة Closed-End Questions

٥ - مهارة التوضيح Clarification

٦ - مهارة التلخيص Summarization

٧ - مهارة إعطاء المعلومات Information Giving

٨ - مهارة المواجهة Confrontation

٩ - مهارة التفسير Interpretation

ثانياً: الصفحة الثانية وتشمل المهارات الحركية:

١ - حركات العين Eye Contact

٢ - حركات الرأس Head Movement

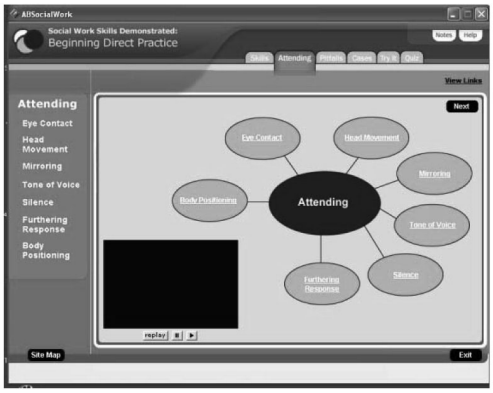
٣ - حركات التمثيل Mirroring

٤ - نغمة الصوت Tone of Voice

٥ - الصمت Silence

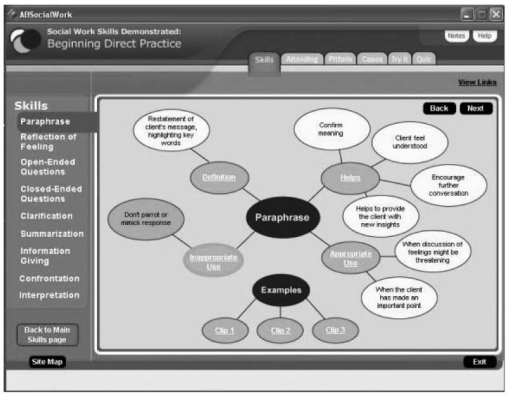
٦ - الاستجابات المستقبلية Furthering Response

٧ - حركات الجسم Body Positioning



شكل رقم (١) - صفحة المهارات الغير لفظية

كما احتوى البرنامج على صفحة خاصة باستعراض أهم الأخطاء المهنية الشائعة في الممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية (شكل رقم ٤) وطرق التعامل معها أثناء التدخل المهني المباشر مع الأفراد والأسر. كما يتضمن البرنامج اختباراً شخصياً عن طريق البرنامج بحيث يتم عرض مجموعة من المواقف المهنية في مجال المهارات الأساسية في مجال الممارسة المباشرة ويطلب من المستخدم اختيار التصرف المهني السليم بناء على اختيار المهارة المهنية المناسبة للتطبيق في الموقف المرئي عن طريق DVD.



شكل رقم (٢) - صفحة توضح مفهوم وطبيعة مهارة إعادة الصياغة

٣-٨-٢- تحكيم البرنامج التدريبي:

تم عرض البرنامج على (٥) محكمين من الأساتذة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية، وذلك بهدف معرفة استيفاء الأسس المهارية والعلمية للبرنامج، والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، والإجراءات التي يمكن أن تحقق هذه الأهداف، ولمناسبته وإبداء ملاحظاتهم، وتعديلاتهم، ومدى صلاحيته لتغطية العوامل الأساسية للتعزيز مهارات التدخل المهني وبالذات المقابلة المهنية في الخدمة الاجتماعية، واتفقوا على صلاحية البرنامج من ناحية الشكل والمحتوى العلمي، وكان لهم بعض الاقتراحات تجاه التطبيق وخصوصا فيما يتعلق بالترجمة المباشرة والتأكيد على التعريف بالمصطلحات المستخدمة في البرنامج حيث توجد بعض الترجمات المتعارضة في الأدبيات العربية.

٣-٨-٣- خطوات البرنامج التدريبي ومراحل تطبيقه:

قام الباحث بالاتصال بالجمعية السعودية للسرطان في مدينة الرياض بهدف بحث إمكانية عقد البرنامج التدريبي في مقر الجمعية نظرا لتوسط مقر الجمعية ولقربة من أماكن التدريب الميداني لعدد من أفراد المجموعة التجريبية. وبعد الحصول على موافقة المدير التنفيذي للجمعية، تم إعداد القاعة الكبرى بمقر الجمعية بجهاز العرض (البروجكتر) وجهاز الكمبيوتر وشاشة العرض.

واشتمل البرنامج التدريبي على عدد من المراحل على النحو التالي:

الأسبوع الأول: الاثنين ١٤٣٠/١٢/٢٦هـ (ساعة):

تم إطلاع أفراد المجموعة التجريبية (١١) طالباً على طبيعة البرنامج التدريبي من خلال شرح مفردات البرنامج ومحتوياته من حيث طبيعة المهارات الأساسية وطريقة عرضها. كما تم أخذ موافقة كل طالب على مشاركة في البرنامج والتزامه بالحضور في المواعيد المحددة. كما توجيه الطلاب إلى أهمية عدم مناقشة ما يتم خلال البرنامج التدريبي مع بعضهم البعض أو مع أحد زملائهم (أفراد المجموعة الضابطة). أيضاً تم التوضيح للطلاب المكتسبات التي سوف يخرجون بها من خلال الالتزام بالحضور والمشاركة في البرنامج التدريبي، ومنها الحصول على شهادة حضور للدورة معتمدة من الجمعية السعودية للسرطان وأيضاً الحصول على درجات أعمال سنة إضافية يمكن أن تحسن مستوى الطالب إذا ما تعرض لنقص في الدرجة النهائية في مادة الخدمة الاجتماعية في مجال الصحة النفسية (التي يتولي تدريسها الباحث) كنوع من المحفزات.

الأسبوع الثاني: الاثنين ١٤٣١/١/٤هـ (ساعتان):

تم البدء في البرنامج التدريبي على المهارات الأساسية في الممارسة المهنية حسب التوجيهات المضمنة في القرص المضغوط DVD. حيث تم استعراض ومناقشة مهارات الممارسة المباشرة (اللفظية): إعادة الصياغة، الأسئلة المفتوحة، الأسئلة المغلقة، التلخيص، المواجهة، التفسير، التوضيح (شكل رقم ١).

واشتمل البرنامج على استعراض كل مهارة حسب ما يتضمنه القرص المضغوط DVD من معلومات أولية عن مفهوم المهارة وأهميتها في الممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية، إضافة إلى كيفية تطبيقها من خلال عرض مواقف مرئية توضح الطريقة الصحيحة لتطبيقها.

كما اشتملت هذه المرحلة على مناقشة جماعية بين الطلاب على أهمية المهارات الأساسية في المقابلة المهنية (غير اللفظية) في مجال الممارسة المباشرة والتطبيق العملي لعدد من المهارات من قبل الطلاب من خلال استعراض بعض المواقف المهنية من خلال التدريب الميداني أو الخبرات السابقة.

الأسبوع الثالث: الاثنين ١٤٣٠/١٢/١١هـ (ساعتان):

في بداية هذه الأسبوع تم مناقشة أفراد المجموعة عن انطباعاتهم الأولية عن البرنامج وطريقة عرضه وأسلوب الترجمة المباشر باللغة العربية. وقد أبدى الجميع ارتياحهم للمشاركة في هذا البرنامج الذي يمكن أن يساهم في رفع مستوى الممارسة المهنية لهم. وتم خلال هذه اليوم استكمال بعض مهارات المقابلة (غير اللفظية) التي لم يسعف الوقت لاستعراضها في الأسبوع الماضي.

بعد ذلك تم البدء في البرنامج المعد للأسبوع الثالث وهو عرض المهارات الأساسية في المقابلة المهنية (غير اللفظية) وهي: حركات العين، حركات الرأس، التمثل، نغمة الصوت، الصمت، الاستجابة المستقبلية، وضع الجسم. وقد تم استعراض كل مهارة حسب الطريقة التي تم إتباعها في برنامج الأسبوع الثاني من حيث اطلاع أفراد المجموعة على مفهوم المهارة وطريقة تطبيقها ومن ثم عرض الطريقة الصحيحة لاستخدامها من خلال العرض المرئي لعدد من المواقف المضمنة في القرص المضغوط DVD.

الأسبوع الرابع: الاثنين ١٤٣٠/١٢/١٨هـ (ساعتان):

تم خلال هذا اليوم استعراض أهم الأخطاء الشائعة في الممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية (شكل رقم ٢). حيث تم شرح عدد من أهم الأخطاء

المهنية في الممارسة المهنية المباشرة في الخدمة الاجتماعية ومنها: أعطاء النصائح، مقاطعة العميل، إطلاق الأحكام المبدئية، المواجهة غير السليمة، إعطاء الوعود، الضغط على العميل، الأسئلة غير المناسبة وغيرها من الأخطاء المهنية الخاصة بثقافة مجال الممارسة في المجتمع السعودي (مثل طريقة الجلوس ووضع الأرجل على بعضها البعض مقابل العميل).

وقام الباحث بمناقشة كل خطأ مهني من أخطاء المقابلة حسب ما تضمنه القرص المضغوط من شرح الخطأ وإيضاح الآثار المترتبة على ارتكابه على كسب ثقة العميل والعمل معه.

بعد ذلك تم عقد الاختبار البعدي لإفراد المجموعة التجريبية (١١) طالباً وطلاب لمجموعة الضابطة (١٠) في قاعة الدارسة بمقر الجامعة.

٤ - نتائج الدراسة

بعد أن قام الباحث بتحديد البرنامج التدريبي المتمثل في برنامج تعليم المهارات الأساسية في التدخل المهني في بداية الممارسة المباشرة بما يتضمنه من عمليات تفاعلية وتدريبات للطلاب قام بتطبيقه على المجموعة التجريبية، وكذلك تطبيق الأساليب التقليدية في التدريس القائمة على أساس استخدام المحاضرات داخل الفصول الدراسية على المجموعة الضابطة. وذلك بعد أن قام الباحث بإجراء القياس القبلي باستخدام اختبار مهارات المقابلة الذي قام بتصميمه قبل تطبيق البرنامج، وبعده أمكن التوصل إلى التحقق من مدى صحة فروض الدراسة التي تضمنت المقارنة بين نتائج القياس ألبعدي بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة وذلك على النحو التالي:

٤-١- التحقق من مدى صحة فرض الدراسة الرئيسي وفروضه الفرعية:

الفرض الرئيسي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات طلاب المجموعة التجريبية ودرجات طلاب المجموعة الضابطة في مقياس اختبار مهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية بعد تطبيق البرنامج عليهم لصالح المجموعة التجريبية".

الفروض الفرعية:

١ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات طلاب المجموعة التجريبية وطلاب المجموعة الضابطة في مستوى المهارات اللفظية للمقابلة بعد تطبيق البرنامج التدريبي لصالح المجموعة التجريبية.

٢ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات طلاب المجموعة التجريبية وطلاب المجموعة الضابطة في مستوى المهارات غير اللفظية للمقابلة بعد تطبيق البرنامج التدريبي لصالح المجموعة التجريبية.

جدول رقم (٥)

الفروق بين درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على اختبار مهارات المقابلة (المهارات اللفظية) في القياس البعدي

المجموعة	العينة	(م)	(ع)	درجات الحرية	قيمة (ت)	(ت) الجدولية	الدلالة
التجريبية	١١	٦,٢٠	١,١٤	١٩	٤,٥٧	٢,٨٦١ عند مستوى ٠,٠١ ٢,٠٩٣ عند مستوى ٠,٠٥	٠,٠٠١*
الضابطة	١٠	٣,٢٨	٢,٠٩				

جدول رقم (٦)

الفروق بين درجات المجموعتين التجريبية و الضابطة على اختبار مهارات المقابلة (المهارات غير اللفظية) في القياس البعدي

المجموعة	العينة	(م)	(ع)	درجات الحرية	قيمة (ت)	(ت) الجدولية	الدلالة
التجريبية	١١	٩,١٠	,٨٨	١٩	٣,٨١	٢,٨٦١ عند مستوى ٠,٠١ ٢,٠٩٣ عند مستوى ٠,٠٥	٠,٠٥*
الضابطة	١٠	٥,٦٤	١,٧٧				

يوضح الجدولان رقمي (٥) و (٦) أن قيمة "ت" دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ و ٠,٠٥ مما يشير الى وجود فروق بين درجات مفردات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على اختبار مهارات المقابلة ببعديه (المهارات اللفظية والمهارات غير اللفظية).

حيث وجد أن هناك فرق بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية في اختبار مهارات المقابلة اللفظية (المتوسط الحسابي = ٦,٢٠ الانحراف المعياري = ٣,٢٨) مقارنة بالمجموعة الضابطة (المتوسط الحسابي = ٣,٢٨ الانحراف المعياري = ٢,٠٩).

كما وجد ان هناك فرق بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية في اختبار مهارات المقابلة غير اللفظية (المتوسط الحسابي = ٩,١٠ الانحراف المعياري = ,٨٨) مقارنة بالمجموعة الضابطة (المتوسط الحسابي = ٥,٦٤ الانحراف المعياري = ١,٧٧). وبما أن المجموعة التجريبية قد استخدم معها البرنامج التدريبي القائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأن المجموعة الضابطة قد استخدم معها الأسلوب التقليدي في التعليم القائم على أساس استخدام المحاضرات، فإن هذه الفروق بين المجموعتين (في كلا من مهارات المقابلة اللفظية وغير اللفظية) ترجع إلى فعالية البرنامج التدريبي القائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات مقارنة بالبرنامج التقليدي في التدريس. وهذا يدفعنا إلى قبول فرض الدراسة الرئيسي وفروضه الفرعية.

٤-٢- نتيجة استطلاع رأي المجموعة التجريبية حول البرنامج التجريبي:

جدول رقم (٧)

يوضح وجهة نظر مفردات المجموعة التجريبية حول البرنامج التدريبي

	الرجاء إبداء رأيك حول البرنامج التدريبي في مهارات الممارسة المهنية الذي شاركت فيه خلال الفترة ٤- ٢٦ محرم ١٤٣٠	الموافقة	
		العدد	النسبة
١	ساهم هذا البرنامج في زيادة مهاراتي المهنية في الممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية	١١	١٠٠٪
٢	أرى أن يتم تضمين هذا البرنامج ضمن مواد الخدمة الاجتماعية في مرحلة البكالوريوس	١١	١٠٠٪
٣	كان البرنامج التدريبي شاملا لأهم المهارات المهنية التي ينبغي للطالب اكتسابها	١١	١٠٠٪
٤	احتوى البرنامج على عدد من المهارات الأساسية التي يمكن لي تطبيقها في مجال الممارسة المهنية أثناء العمل المباشرة مع الحالات	١١	١٠٠٪

تابع/ جدول رقم (٧)

يوضح وجهة نظر مفردات المجموعة التجريبية حول البرنامج التدريبي

الرجاء إبداء رأيك حول البرنامج التدريبي في مهارات الممارسة المهنية الذي شاركت فيه خلال الفترة ٤- ٢٦ محرم ١٤٣٠		الموافقة	
		العدد	النسبة
٥	أتاح لنا هذا البرنامج الفرصة للحوار والمناقشة عن المحاضرات التقليدية	١١	٪١٠٠
٦	أسلوب البرنامج شيق لأنه غير معتاد بالنسبة لنا في الفصول الدراسية	١١	٪١٠٠
٧	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في فهمنا لمهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية	١١	٪١٠٠
٨	بشكل عام، كانت المشاركة في هذا البرنامج ايجابية بالنسبة لي في تعلم مهارات الممارسة	١١	٪١٠٠
٩	كان هناك صعوبة في فهم واستيعاب المهارات المهنية المضمنة قبل تطبيق البرنامج	١٠	٪٩١
١٠	المهارات المهنية المضمنة في البرنامج كانت ذات مردود ايجابى على تدريبى الميدانى	١٠	٪٩١
١١	المواقف المضمنة في البرنامج التدريبي لم تكن مرتبط بمجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية	٣	٪٢٧
١٢	تعلمت القليل عن مهارات المقابلة المهنية في هذا البرنامج التدريبى	٣	٪٢٧
١٣	المحاضرات أفضل من أسلوب هذا البرنامج في فهمنا للمهارات المهنية	٤	٪٣٦

يوضح الجدول رقم (٧) وجهة نظر مفردات المجموعة التجريبية في البرنامج التدريبي وذلك بعد تطبيقه عليهم خلال فترة التجريب، وقد أشارت النتائج الاتجاه الايجابي من أفراد المجموعة التجريبية نحو البرنامج التدريبي. وكان من أهم آراء مفردات أشار مفردات المجموعة التجريبية أن البرنامج قد ساهم في زيادة مهاراتهم المهنية وكان ذلك بنسبة % 100 وكذلك ضرورة تضمن هذا البرنامج ضمن مقررات الخدمة الاجتماعية في مرحلة البكالوريوس وذلك بنسبة % 100 وأن البرنامج قد تضمن العديد من المهارات الأساسية التي يمكن

تطبيقها في مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية. كما يرى مفردات المجموعة التجريبية أن البرنامج قد أتاح لهم الفرصة المناسبة للحوار والمناقشة عن المحاضرات التقليدية. وأيضاً أن أساليب تكنولوجيا المعلومات قد زادت من فهمهم لمهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية وجعلت البرنامج مشوقا لهم.

٥ - مناقشة النتائج والتوصيات:

استهدفت هذه الدراسة تقييم فعالية برنامج لتعليم مهارات الخدمة الاجتماعية قائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إكساب الطلاب مهارات المقابلة المهنية من خلال برنامج تفاعلي باستخدام الوسائل التكنولوجية المتمثلة في الأقراص المدمجة DVD, CDs. ونظراً لطبيعة الممارسة التطبيقية للخدمة الاجتماعية والتي تتطلب تنويع وتطوير أساليب حديثة في التدريس في الوطن العربي عموماً والمملكة بوجه خاص، فقد حاول الباحث من خلال هذه الدراسة اختبار فعالية برنامج تدريبي لإكساب الطلاب مهارات الممارسة المهنية والتحقق من فعاليته حتى يمكن تعميمه بعد ذلك في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية.

ولعل اختيار الباحث لموضوع هذا البحث راجع إلى المطالبة بعملية التطوير من خلال استخدام الأساليب الحديثة للتعليم بما يتوافق مع الاتجاه الحديث في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية، والمتمثل في استهداف تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي. وقد اختار الباحث مهارات المقابلة نظراً لأهميتها البالغة في مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية وخاصة الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية والممارسة المباشرة مع الأفراد والأسر. حيث أشارت العديد من الكتابات إلى أن أهمية أكتساب الطالب لمهارة المقابلة في عملية الممارسة المهنية حيث تعتبر الأداة التي يمكن من خلالها القيام بجميع العمليات المهنية في الخدمة الاجتماعية من دراسة وتقدير وتدخل مهني أثناء العمل المباشر مع الأفراد والأسر (Trevithick et al., 2004: 116).

وقد قام الباحث بتطبيق برنامج التدريب على المهارات باستخدام الحاسب الآلي على عينة من طلاب المستوى السابع بقسم الخدمة الاجتماعية كمجموعة تجريبية وقارن نتائج هذا التطبيق بمجموعة ضابطة من نفس المستوى استخدم معها الأساليب التقليدية في تدريس مهارات التدخل المهني المباشر. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على اختبار مهارات المقابلة ببعديه المهارات اللفظية والمهارات غير اللفظية لصالح المجموعة الضابطة. وهذا يشير إلى فعالية البرنامج التدريبي القائم على استخدام الأقراص المدمجة DVDs في تدريس مهارات المقابلة مقارنة بالأساليب التقليدية في التدريس القائمة على المحاضرة.

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج العديد من الدراسات السابقة فيما يتعلق بفعلية البرامج التدريبية القائمة على استخدام الحاسب الآلي في التدريس ومن أهم هذه الدراسات دراسة BrintzenhofeSzoc & Deal, (2004) حول تأثير برنامج تدريبي على الأساليب التكنولوجية للممارسة الإكلينيكية التي تتضمن العلاج المعرفي والتركيز على المهام في اتجاهات الطلاب نحو استخدام هذه الأساليب. وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (٣٤) طالباً من طلاب الدراسات العليا الذين تعرضوا للبرنامج، و(٣٢) طالباً كعينة ضابطة لم يتعرضوا للبرنامج. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن الطلاب الذين أكملوا البرنامج التدريبي أظهروا اتجاهات إيجابية تجاه استخدام الأساليب التكنولوجية في الممارسة الإكلينيكية مقارنة بالطلاب الذين لم يتعرضوا لهذا البرنامج. كما اتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (Petracchi et al., 2000) التي قارنت بين استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات (الفيديو التفاعلي والحاسب الآلي) وبين الأساليب التقليدية في التدريس، حيث أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين عينة الطلاب التي استخدمت أسلوب الحاسب الآلي مقارنة بالأساليب التقليدية. وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً تفضيل الطلاب استخدام الأساليب التكنولوجية على الأساليب التقليدية.

كما أظهرت نتائج الدراسة توافقاً في النتائج المرتبطة باتجاهات الطلاب نحو استخدام البرامج التفاعلية في عملية التدريس والتدريب في الخدمة الاجتماعية. حيث تتفق الدرسة مع ما توصل إليه (Siebert et al., 2006) حيث وجدت الدراسة أن هناك فعالية لاستخدام الشبكة الدولية للمعلومات في تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية عن طريق البرامج التدريبية المستمدة من تكنولوجيا المعلومات.

ومن هذا المنطلق يرى الباحث أن استخدام الحاسب الآلي والبرامج المرتبطة به في تعليم الخدمة الاجتماعية أصبح ضرورة ملحة الآن وخاصة في مجال تعليم مهارات الممارسة. ولعل وجود العديد من الدراسات السابقة التي اتفقت مع نتائج هذه الدراسة في فعالية البرامج التدريبية والتدريسية القائمة على أساس استخدام تكنولوجيا المعلومات المتنوعة في تدريس الخدمة الاجتماعية يشجع القائمين على تعليم الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية والدول العربية على استخدام هذه التقنيات التي تحقق نتائج تعليمية أفضل من الأساليب التقليدية في التدريس ولعل البرامج المتاحة من خلال هذه الدراسات يمكن أن توفر مادة علمية مناسبة للتطبيق في كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية في الوطن العربي.

ولعل ما يشجع ذلك أيضاً ما توصلت إليه نتائج الدراسة الحالية والخاصة بتقييم طلاب المجموعة التجريبية للبرنامج التدريبي المستخدم معهم والقائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات. وقد كانت استجابات الطلاب إيجابية بوجه عام، حيث أبدى الطلاب اتجاهاً إيجابياً نحو استخدام البرامج التدريبية المشتملة على حالات مرئية ضمن المقررات الدراسية خصوصاً تلك المواد المرتبطة بمجال الممارسة المباشرة في الخدمة الاجتماعية. حيث أكد الطلاب من خلال نتائج الدراسة الحالية (مقياس فعالية البرنامج التجريبي) رغبتهم في أن يكون هذا البرنامج ضمن المقررات الدراسية لقسم الخدمة الاجتماعية لأنه زاد من تفاعلهم داخل الفصل وأتاح لهم الفرصة للحوار والمناقشة، وأكسبهم المهارات بطريقة سهلة وشيقة وغير ذلك من المميزات الأخرى من وجهة نظر الطلاب.

٥-١- توصيات الدراسة :

١ - اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على استخدام برنامج تعليم مهارات المقابلة في الخدمة الاجتماعية باللغة الإنجليزية وتطلب ذلك ترجمته للطلاب، حيث كان يمثل ذلك أهم الصعوبات التي واجهت الباحث ولم تحقق التفاعل المطلوب مع الطلاب بالرغم من نجاح البرنامج. وبذلك يتطلب استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات في تعليم الخدمة الاجتماعية وخاصة في مجال برامج الحاسب الآلي ضرورة تصميم برامج عربية لتدريس مهارات الخدمة الاجتماعية والتدريب عليها يشارك فيها العديد من المتخصصين في الوطن العربي ويتم توفير الموارد المالية اللازمة لتصميمها على أعلى مستوى ممكن.

٢ - يتوقف نجاح استخدام هذه البرامج على كفاءة أعضاء هيئة التدريس القائمين على تدريسه لذلك يجب توفير دورات تدريبية مناسبة لأعضاء هيئة التدريس على استخدام هذه البرامج وكيفية تقديمها للطلاب داخل القاعات الدراسية وكذلك يمكن في حالة الكتب الدراسية يمكن توفير قرص مدمج مع كل كتاب يتضمن التدريب العملية المناسبة على المهارات والأمثلة التوضيحية الخاصة بها.

٣ - لابد أن يكون من بين شروط قبول الطلاب بأقسام وكليات الخدمة الاجتماعية إتقان المهارات الأساسية للحاسب الآلي بدرجة معينة بما يوفر الفرص لنجاح مثل هذه البرامج الإلكترونية وتوفير فرص التفاعل أيضاً من الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس الذين يتولون استخدام هذه البرامج.

٤ - تصميم برامج إلكترونية خاصة بالتدريب الميداني وتنمية المهارات المهنية الأخرى مثل مهارات التدخل المهني على كافة مستويات الممارسة بدءاً من الأفراد وحتى المجتمعات والمنظمات.

The Effectiveness of Technology-Based Training Program to Improve Intervention Skills for Undergraduate Social Work Students

Dr. Naser S. Al-Oud
college of Social Sciences - Emam Mohamed Bn Saud Eslamic University
K.S.A

Abstract

The majority of social work education still rely on traditional methods based on memorization of class content through lectures and discussions. However, there are limited number of teachers who have tried using technology in the classrooms. This study attempts to explore the effectiveness of the educational program based on the use of modern technological methods in the education of students of social work skills of the professional practice. This is achieved through the application of a comprehensive training program for basic skills in the practice of social work with individuals and families to a sample of students at the seventh level in the Division of Social Work, at University of Imam Muhammad bin Saud in Riyadh.

The study results revealed that there was a significant difference between the experimental group and control group in the levels of understanding intervention skills, attributed to the use of technology in teaching these skills. Evidence shows that students in the experimental group with little training became able to utilize technology and learn how to use it to facilitate their learning. Accordingly, students found that the use of technology in the class room matches with the new advances in the use of technology in many aspects of life.

المراجع

١ - أحمد عبد المجيد الصمادي (١٩٩٤). أثر برنامج تدريبي على مهارات المرشدين. **مجلة دراسات الجامعة الأردنية**، ١٠(٢٧).

٢ - رمزي أحمد عبد الحي (٢٠٠٥). **التعليم العالي الإلكتروني محدداته ومبرراته ووسائطه**. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

٣ - سهام علي أحمد (٢٠٠٢). تصور مقترح لإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات الممارسة العامة دراسة مطبقة على طلاب الخدمة الاجتماعية جامعة الكويت. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** (١٢).

٤ - عبد الحافظ محمد سلامة (٢٠٠٢). **الاتصال وتكنولوجيا التعليم**. عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.

٥ - الغريب زاهر إسماعيل (٢٠٠١). **تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم**. القاهرة : عالم الكتب.

٦ - كمال أغا (١٩٩٢). الأخصائي الاجتماعي في نسق الرعاية الصحية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس. القاهرة :جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

٧ - ماهر أبو المعاطي علي (٢٠٠٢). **مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية**. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

٨ - مجدي عزيز إبراهيم (٢٠٠٢). **التقنيات التربوية رؤى لتوظيف وظائف الاتصال وتكنولوجيا التعليم**.القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

٩ - محمد بن أبي بكر الرازي (١٩٨٥). **مختار الصحاح**. القاهرة: دار المعارف.

١٠- محمد عاطف غيث (١٩٧٩). **قاموس علم الاجتماع**. القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب.

١١- محمد عبد الحي نوح(١٩٩٨) **الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع قاعدة علمية- قيم- مهارات**.القاهرة: دار الفكر العربي.

١٢- نصيف منقريوس ومحمد الظريف سعد (٢٠٠٥). **مهارات العملية الإشرافية وتطبيقاتها المهنية**. القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

١٣- نظيمة أحمد سرحان وآخرون (٢٠٠٥). **مقدمة في الخدمة الاجتماعية المعاصرة**. القاهرة: جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

١٤- هشام عبد المجيد (١٩٩٨). تقييم استخدامات التجريب في بحوث التدخل المهني مع الحالات الفردية؛ نحو نموذج تجريبي يتناسب وهذه البحوث. المؤتمر العلمي الحادي عشر للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية.

١٥- هشام عبد المجيد (٢٠٠١). توقعات المتخصصين في العمل مع الحالات الفردية من استخدامات الحاسب الآلي في أنشطتهم المهنية. المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر "الخدمة الاجتماعية ومنظمات المجتمع". جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية - فرع الفيوم.

١٦- يس عبد الرحمن قنديل (١٩٩٩). **الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم المضمون العلاقة التصنيف**. الرياض: دار النشر الدولي للنشر والتوزيع.

17 - Antony, A.(1996). **Social Work Competences: Core Knowledge, Values and Skills**. London, sage publication.

18 - Barker, R. (1999). **The Social Work Dictionary**, 4th ed, Washington, DC, NASW Press.

19 - Cummins,L.K; Sevel, J.A; & Pedrick, L.(2006). **Social Work Skills Demonstrated: Beginning Direct Practice** CD-ROM, Text-Workbook and Website. Boston: Allyn & Bacon.

20 - Carrillo, D.F; Thyer, B.A. (1994). Advanced standing and two-year program msw students: an empirical investigation of foundation inter-viewing skills. **Journal of Social Work Education**, 30(3), 377-387.

21 - Coleman, Heather & Collins, Don (2010). Technology in Social Work

Education: Are We Practising What We Preach? **Currrents: Scholarship in the Human Services**, 7(2), 12-25.

22 - Deal, K.H. & Brintzenhofeszoc, K.M.(2004). A Study of MSW Students' Interviewing Skills Over Time. **Journal of Teaching in Social Work**, 24(1/2), 181-197.

23 - Dickson, D. & Bamford, D. (1995). 'Improving the inter-personal skills of social work students-the problem of transfer of learning and what to do about it'. **British Journal of Social Work**, 25(1), 85-105.

24 - Ferriter, Michael (1993). Computer Aided Interviewing in Psychiatric Social Work. **Computers in Human Services**, 9(1), 59 - 66.

25 - Finnegan, Daniel J. (1996). Unraveling Social Workers' Ambivalence Toward Computer Technology. **Journal of Technology in Human Services**, 13(2), 33-49.

26 - Finnegan, Daniel J.; & Ivanoff, Andre Computers (1991). Effects of Brief Computer Training on Attitudes toward Computer Use in Practice: An Educational Experiment. **Journal of Social Work Education**, 27(1), 73-82.

27 - Kadushin, Alferd & Kadushin, Goldie. (1997). **The social work interview: a guide for human service professionals**. New York: Columbia University Press.

28 - Morales, A. and Sheeafor, B. W. (1989). **Social Work A profession of Many Faces**, 5th ed. Boston, Allyn and Bacon

29 - Pardeck, John (1992). Using Bibliotherapy in Treatment With Children in Residential Care. **Residential Treatment For Children & Youth**, 9(3), 73 - 89.

30 - Petracchi, Helen E. & Patchner, Micheal A.. (2000).Social work students and their learning environment; A comparison of interactive television, face - to- face instruction and traditional classroom. **Journal of Social Work Education**, 36(2), 335-346.

31 - Pymn, B. & Marsh, P. (1984). The development of socially skilled practice: social skills training in social work education. **British Journal of Social Work**, 14(1), 337-345.

32 - Ragg, D. M. (2001). **Building effective helping skills: The foundation of Generalist Practice**. Amazon: Pearson.

33 - Robinson, L. (1998). **Race: Communication and the Caring Professions.** Buckingham: Open University Press.

34 - Rubin, A., Franklin, C. & Selber, K. (1992). Integrating research and practice into an interviewing skills project: An evaluation. **Journal of Social Work Education**, 28 (2), 141-151.

35 - Richards, Sally; Ruvh, Gillian; & Trevithick, Pamela (2005). Communication Skills Training for Practice: the Ethical Dilemma for Social Work Education. **Social Work Education**, 24 (4), 409-422.

36 - Siebert, D.; Siebert, C. & Spaulding-Givens, J. (2006). Teaching Clinical Social Work Skills Entirely Online: A Case Example. **Journal of Social Work Education,** 42(2), 325-336.

37 - Thompson, N. (2002). **People Skills**, 2nd ed. Basingstoke, Palgrave Macmillan.

38 - Toseland, R. & Spielberg, G. (1982). The development of helping skills in undergraduate social work education: model and evaluation. **Journal of Education for Social Work**, 18(1), 66-73.

39 - Trevithick, P., Richards, S., Ruch, G. & Moss, B. (2004). Teaching and Learning Communication Skills in Social Work Education. **Knowledge Review** 6. SCIE/SWAPltsn/The Policy Press.

40 - Wilson, G. & Kelly, B. (2010). Evaluating the Effectiveness of Social Work Education: Preparing Students for Practice Learning Br. J. Soc. Work : 40(8), 2431 - 2449.

41 - Zastrow. C. (1986). **Introduction to Social Welfare Institution**. Chicago, The Dorsey Press.