ISSN: 1999-5601 (Print) 2663-5836 (online)

Lark Journal

Available online at: https://lark.uowasit.edu.iq

*Corresponding author:

Dr. Suha Younus asmaiel

University: Salahuddin University

College: college of Arts

Email: suha.asmaiel@su.edu.krd

Keywords:

Social skills, social work, social worker.

A R T I C L E I N F O

Article history:

Received	15 Aug 2023
Accepted	18 Sep 2023
Available online	1 Oct 2023

Social skills of the social worker-

An analytical study

A B S T R A C T

In my research, I aim to highlight the importance of interpersonal abilities, which are essential skills in an individual's life within a social context. These abilities encompass behavioral elements necessary for personal success in social interactions and personal conduct. Interpersonal skills are multidimensional and include skills for understanding and interpreting social information. They also involve other skills for verbal and emotional expression, appropriate social behavior, and efficient role-playing. Interpersonal skills reflect an individual's capacity to recognize and establish social objectives and strategies for achieving them through appropriate interactions with others, as well as their ability to monitor, adjust, and guide their own behavior.

According to experts in the field of social services as a humanitarian profession, its practice relies on a range of professional skills. The focus lies in the primary element and valuable resource for community development, with an emphasis on professional practice in social services, considering the individual both as an individual and as a member of a group, as well as a citizen in their local and global community. A successful social services process requires skill from the service provider and the ability from the service recipient, enabling them to empower themselves by embracing change and adapting their performance in various social functions.

© 202 3LARK, College of Art, Wasit University

DOI: https://doi.org/10.31185/lark.Vol3.Iss51.3262

المهارات الاجتماعية عند الاخصائي الاجتماعي ـ دراسة تحليلية

د. سهى يونس اسماعيل ـ قسم علم اجتماع ـ كلية الآداب – جامعة صلاح الدين –اربيل

الخلاصة:

استهدفت هذه الدراسة تسليط الضوء على المهارات الاجتماعية عند الاخصائي الاجتماعي، وهي احدى المهارات الاساسية في حياة الفرد ضمن منظومة المجتمع لأنها تتضمن العناصر السلوكية الضرورية لنجاح الفرد في تفاعلاته الاجتماعية وسلوكه الشخصي، والمهارات الاجتماعية مكون متعدد الأبعاد يتضمن مهارات لفهم وتفسير المعلومات الاجتماعية، كما يتضمن أيضاً مهارات آخرى للتعبير اللفظي والانفعالي ومشروعية السلوك الاجتماعي والقدرة على لعب الدور بكفاءة،

وتعكس المهارات الاجتماعية قدرة الفرد على معرفة وتحديد الأهداف الاجتماعية واستراتيجيات تحقيقها من خلال تفاعله مع الآخرين بطريقة مناسبة وقدرته على مراقبة أدائه وتعديله وتوجيهه.

الكلمات المفتاحية: المهارات الاجتماعية. الاخصائي الاجتماعي. الخدمة الاجتماعية.

المقدمة:

يجتاز العراق بصورة عامة وكوردستان العراق بصورة خاصة في الوقت الحاضر مرحلة متميزة من مراحل التغير الاجتماعي والتحديث الذي شمل كل قطاعاتها الاجتماعية المختلفة. وكذلك ساعدت الثورة التكنولوجية والثورة المعرفية والتكتلات الاقتصادية والسياسية العالمية وما ترتب على ذلك من ظهور أحداث عالمية مختلفة مثل العولمة والخصخصة والأزمة المالية العالمية وركود حركة التجارة العالمية والإرهاب الدولي والتطرف الديني والثورات العربية والهجرة غير الشرعية، إلى أن تواجهه الإنسان في منطقة الشرق الأوسط من تحديات ومشكلات وتوترات أدت إلى وجود مشكلات معقدة ومتشابكة في العراق وكوردستان، مثل التطرف والعنف المجتمعي والانقسامات والتمرد والفقر والعنف الأسري والتنمر، الإدمان على المخدرات... وغيرها. ففي هذا المجال، هناك مهنة الخدمة الاجتماعية من أكثر مهن الرعاية الاجتماعية تعاملا مع المواطنين بنظرة شمولية ومتكاملة.

حيث يتخذ الأخصائيين الاجتماعيين من خلال الممارسة المهنية لطرق المهنة دعامة أساسية في زيادة قدرة الأفراد على القيام بوظائفهم الاجتماعية معتمدين في ذلك على توفير مجموعة من الأنشطة تهتم بعلاقاتهم وتفاعلهم وإحداث تغيير يستهدف تعليم وتنمية وتدريب الأفراد (منقريوس،2003: 13).

كما تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الأخذ بأساليب التحديث وذلك للوصول إلي الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (بركات،2008: 4). حتى يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يساير تلك التطورات ويرتفع بمستوى الممارسة المهنية محققاً بطريقة أفضل أهداف المهنة كما تتطلبها طبيعة العمل في مجالات الممارسة المختلفة.

وفي ضوء الطرح السابق يمكن أن نحدد مشكلة الدراسة **بالسؤال التالي: ما هي المهارات الاجتماعية التي يجب أن يتمتع بها الاخصائي الاجتماعي ويستخدمها مع الفرد والجماعة** والمجتمع في المجتمع المعاصر ؟

وفـي هـذا الإطـار سـنحاول دراسـة المهـارات الاجتماعيـة عنـد الاخصـائي الاجتمـاعي وفـق المحاور التالية:

أولاً: من هو الاخصائي الاجتماعي؟

الأخصـائي الاجتمـاعي، هـو ذلـك الشـخص الـذي تـم اعـداده إعـداد ضـمن مواصـفات خاصـة تؤهلـه للقيـام بعملـه التـي تميـزه عـن غيـره مـن العـاملين فـي العلـوم الاجتماعيـة، وبشـكل عـام يسـتخدم الأخصـائي الاجتمـاعي مهـارات الممارسـة فـي كـل المقـابلات التـي تـتم بينـه وبـين العميـل حيـث نـرى أن اسـتعداد وتـدريب الأخصـائي وملاحظتـه لكيفيـة تطـوير مهاراتـه وتـدعيمها سـوف يمكنـه مـن التـأثير فـي عمليه المساعدة (إقبال، 1981: 20).

ويعـرف الباحـث (القحطـاني) الاخصـائي الاجتمـاعي اصـطلاحياً بأنـه " ذلـك الشـخص الـذي يسـعى عبـر مجموعـة مـن البـرامج والأنشـطة الموجهـة لفئـة معينـة مـن فئـات المجتمـع إلـى مسـاعدتهم للتكيـف مـن جديـد مـع البيئـة الخارجيـة الطبيعيـة والعمـل علـى تـوافقهم الاجتمـاعي مـع الـنظم الاجتماعيـة السـائدة بشـكل يمكـنهم مـن المسـاهمة مـن جديـد فـي كـل مـا يتعلـق بجوانـب الحيـاة المختلفـة فـي المجتمـع " (القحطاني، 2005: 8).

كمـا يعرفـه (العنـزي)، بأنـه فـرد مؤهـل مهنيـاً وأكاديميـاً بالتعامـل مـع المشـكلات الاجتماعيـة والقيـام بالأدوار المختلفة لحل المشكلات (العنزي، 2005: 27).

وعلـى ضـوء مـا سـبق مـن التعريفـات النظريـة، يمكـن تعريـف الأخصـائي الاجتمـاعي إجرائيـاً بأنـه هـو الشـخص المؤهـل للعمـل فـي أي مجـال مـن المجـالات الاجتماعيـة والتعليميـة، علـى اخـتلاف أهـدافها التنموية والوقائية والعلاجية، ضمن المفاهيم التي تتضمنها الخدمة الاجتماعية.

أو هو ذلك الشخص المهني المتخصص في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مفاهيم الدراسة:

2-1- المهارة Skill :

لغـة: وهـي مفـردة تـدل علـى الحـذق فـي الشـيء المـاهر الحـاذق بالعمـل والجمـع مَهَـرة: أي مهـرت بهذا الأمر، أمهر به، أي صرتُ به حاذقاً (ابن منظور، د. ت: 96).

الخدمـة الاجتماعيـة كمهنـة تطبيقيـة ترتبط ممارسـتها بمجموعـة مـن المتطلبـات المهاريـة، ولقد تناولت العديد من الكتابات إيضاح المتطلبات المهارية لممارسي الخدمة الاجتماعية وانطلاقها من المعرفة الهامة والضرورية للأخصائي الاجتماعي، وارتباطه بالإطار الرسمي الشرعي الذي يتحرك في محيطه، وكذلك معرفته بمهارة العلاقات الإنسانية وقدرته على تفهم الطريقة التي يفكر

بها البشر حيث يحتاج الأخصائي الاجتماعي الذي يقدم الخدمات الإنسانية والارشادية إلى المعارف والمهارات والتكتيكات والاستراتيجيات لتحقيق أهداف العمل مع المواطنين، وتعبر المتطلبات المهارية عن القدرة في تطبيق المعارف واختيار العمليات المناسبة، وتعبر كذلك عن مهارة الانتقاء من الطرق بجانب القدرة على استخدام مهارات هذه الطرق نفسها (فتوح،1992: 107).

وتُعرف **المهارة اصطلاحاً**، بأنها القدرة على أداء نشاط معين بفاعلية وباستمرار عبر فترة زمنية .(Thompson,2000:81)

كما تعني أنها الاختيار الواعي للمعرفة الوثيقة الصلة بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي بحسب طبيعة مجال الممارسة ، ثم دمجها مع قيم الخدمة الاجتماعية للقيام بنشاط مهني مناسب (السنهوري، 1994: 205).

بينما عرفها كورتيل: "انها القدرة على الاداء والتعلم الجيد وقتما نريد، وهي نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط تدعمه التغذية الراجعة، وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية اصغر منها والقصور في أي مهارة من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الاداء الكلي" .(Cottrell, 1999, p 21)

ويمكن أن نستخلص مما سبق من التعاريف السابقة، بأن المهارة تعني عبارة عن القدرات الضرورية لقيام الأفراد بالسلوك الاجتماعي الواضح ليؤدي عمله بصورة أفضل. وعلى أداء العمل بدرجة عالية من الكفاية، والدقة، والسرعة.

2-2- المهارات الاجتماعية:

لا نستطيع أن نحدد تعريفاً محدداً للمهارات الاجتماعية نظراً لاتساع هذا المفهوم من جهة ، وما يطرأ على هذا المفهوم من تغيير، بسبب التغيير العلمي المستمر في هذا المجال من جهة ، ومن جهة أخرى بسبب التغيرات الحاصلة في المجتمع المعاصر.

تساهم المهارات الاجتماعية (Social Skills) في تحريك الفرد نحو الافراد من خلال اقامة العلاقات المختلفة المتبادلة معهم، وعدم انسحابه من المواقف والتفاعلات الاجتماعية المختلفة، هذا الأمر ساهم في أن يكون الفرد ضمن الجماعة ويعيش معهم، وخلق ظروف ملائمة من الصحة النفسية التي تساعده على أن يتكيف مع بيئته، يحقق التوافق الشخصي الاجتماعي، (فرحات، 2008: 105).

وتعرف المهارات الاجتماعية ايضا على إنها القدرة على التفاعل والتواصل الاجتماعي المناسب والعمل على تقديم المساعدة للأخرين واحترام حقوقهم والتعاون معهم بإيجابية في المواقف الاجتماعية المختلفة (فايز ، 2012 : 14).

كما عرفها (كيلي): بأنها سلوكيات متعلمة يسهل التعرف عليها ويستخدمها الإفراد في المواقف بين الأشخاص للحصول أو للحفاظ على تعزيز بيئاتهم (Kelly, 1982, 3).

المهارات الاجتماعية أيضا : هي البناء الذي يعبر فيه الفرد عن السلوكيات التكيفية في المواقف الشخصية والتعبير عن الآراء ومواجهة النقد والدفاع عن الحقوق المتعلقة بالذات، وتبدو هذه المهارات في السلوك الاجتماعي والثقافة والمساهمة في أداء اجتماعي كفئ وفي تنمية العلاقات الشخصية (Maston, 2017, p2).

اما (فرنسيس وفليب) فقد عرفها: بأنها الأساليب التي يرتبط أو يتفاعل الفرد من خلالها مع الآخرين وتعد ضرورية للتعامل والتوافق مع الآخرين مثل احترام حقوق ومشاعر الآخرين أو القدرة على مساعدة الآخرين والتعاون والمشاركة معهم (Francis & Philips, 1982: 25).

وتعد المهارات الاجتماعية من المهارات المهمة في حياة الفرد، فإنها تساعده على الاندماج مع الاخرين ويتعاو ن معهم وأي خلل في هذه المهارات قد يكون عائق يحول بينه وبين اشباع حاجاته النفسية ، وتعلم المهارات الاجتماعية قد يكون اكثر صعوبة بالنسبة للمهاقين سمعيا حيث يؤثر على فقد حاسة السمع تأثيرا سلبيا على جوانب النمو خاصة نموه الاجتماعي لأنها تفقده وسيلة اتصاله بالع الم المحيط به ويصبح اقل ادراكا لبيئته الاجتماعية المحيطة مما يدفعه للانطواء والانسحاب ممن حوله فيضعف مفهومه لذاته وتكوين اتجاهات سلبية تجاه المجتمع المحيط (سليمان ، ٢٠٠٥ : 20-30).

وأخيراً، يمكن أن تعرف المهارات الاجتماعية اجتماعيا، بأنها قدرة الفرد على أن يكون ماهراً اجتماعيا أو كفئاً، ويظهر مودته للناس، ويبدل جهده ليساعد الآخرين، ويكون لبقاً في معاملته لأصدقائه، وللأغراب ويتعاون مع الأصدقاء، والشخص الماهر اجتماعيا يتميز بأنه ليس أنانياً ويحب الآخرين ويساعدهم (حسانين، 2003: 261).

يتضح مما سبق صعوبة تحديد مفهوم المهارات الاجتماعية بدرجة كبيرة من الوضوح والدقة، نظراً لما قدمه العلماء والباحثون من تعريفات متعددة لمفهوم المهارات الاجتماعية ، ويرجع ذلك إلي اختلاف المهارات الاجتماعية المطلوبة باختلاف الموقف وما يحدث فيه من تفاعلات وإدراك الفرد لذلك الموقف وطريقة أدائه واستجابته.

تعرفها الباحثة اجرائياً : بأنها تلك المهارات اللازمة لتلبية متطلبات الواقع الذي يعيش فيه المتعلم مثل التعامل مع الآخرين واتخاذ القرار والمناقشة والتعاون والحياد والموضوعية وغيرها من المهارات التي تكون وظيفتها التفاعل الاجتماعي.

2-3- الخدمة الاجتماعية:

تُعتبر الخدمة الاجتماعية من أهم المهن على الإطلاق؛ فهي من مهن المُساعدات الإنسانية التي تقوم على أسس ومتطلبات المهن المهمة. كما تعد مهنة الخدمة لاجتماعية مهنة حديثة نسبياً أصولها الأولى إلى الدوافع الدينية الإنسانية التي استهدفت مساعدة الضعفاء والمحتاجين والأخذ بهم من أجل تخطى الصعاب في سبيل الحصول على الحاجات الأساسية مستندة على ما أقرت به الكتب السماوية (أبوالنصر، 2009: 51-52).

لقد نشأت مهنة الخدمة الاجتماعية في الغرب استجابة للفشل الأخلاقي للمجتمعات أي أن الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها جاءت استجابة للحاجة إلى نوع من التغيير الاجتماعي بغض النظر عما إذا كان هذا التغيير مطلوب على مستوى الأفراد أو على مستوى بنية المجتمعات (Ross, 2011: 23).

ورغم الاختلاف على بدايات الخدمة الاجتماعية، إلا أن هناك اتفاقاً على أن الأفراد والمجتمعات بحاجة وباستمرار لمساعدة الآخرين وأن الحاجة لإقامة مجتمع أكثر عدلا وأمناً لا زالت قائمة مثلما كانت الحاجة عند بدايات الخدمة الاجتماعية (Barsky,2010: 11).

عرفها (هنسون): بأنها نوع من الخدمة التي تعمل من جانب على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من مشكلات؛ لتتمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة، وتعمل من جانب آخر على أن تزيل بقدر الإمكان العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم (بن بن غالب، 2014: 20).

بينما عرفها الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين: بأنها مهنة تخصصت في تيسير وتنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والنظم الاجتماعية ومن ثم تقع مسؤولية العمل الاجتماعي على هذه المهنة، تلك المسؤولية التي تصدر عن وظيفتها في المجتمع ومن معارفها المهنية، ويعتبر الأخصائي الاجتماعي مسؤولاً بالدرجة الأولى عن الإدراك الواعي للظروف الاجتماعية السائدة بما في ذلك النظم الاجتماعية القائمة واحتياجات المجتمع وموارده الفعلية، والتوقعات. المستقبلية وتوجيه نظر المسؤولين من الهيئات الحكومية أو الأهلية أو قادة المجتمع حتى يتعاون المجتمع في تذليل الصعوبات القائمة أو استحداث خدمات جديدة تستجيب لاحتياجات

النـــاس فـــي المجتمـــع د تعريـــف مـــاريوارتز وآخـــرون: تتضـــمن الخدمـــة الاجتماعيـــة مـــا يؤديـــه الأخصـــائيون الاجتمـــاعيون، وكيفيـــة تطبيـــق المعـــارف المهنيـــة والقـــيم المرتبطـــة بالمشـــكلات. (السروجي، 2010: 19).

عـرف (السـنهوري): الخدمـة الاجتماعيـة، بأنهـا قـوة محركـة تعمـل بأسـلوب متكامـل يهـتم بـالفرد باعتبـاره الخليـة أو النـواة لهـذا المجتمـع، كمـا يهـتم بوحـدات المجتمـع فـي شـكل الجماعـات التـي ينظمهـا المجتمـع لتحقيـق أغراضـه فـي مسـايرة التطـور الاشـتراكي إلـى جانـب تـدعيم وتوجيـه منظمـات المجتمع والتنسيق بينها لتعمل في وحدة متكاملة (السنهوري، 1994: 225).

ثالثاً: مفهوم المهارات الاجتماعية، وأصنافها:

سـبق أن تناولنـا مفهـوم المهـارة والمهـارات الاجتماعيـة، حيـث تنوعـت المفـاهيم بحسـب تفسـيراتها المختلفـة لـدى العلمـاء والبـاحثين، وذلـك لاخـتلاف وجهـات النظـر حـول مفهومهـا، كونهـا مفهـوم مـرن يتضـمن نظريـات وعمليـات عـدة مـن جهـة، ومـن جهـة أخـرى لعـدم وجـود توافـق بـين العلمـاء والبـاحثين علـى تعريـف واحـد يمكـن قبولـه بشـكل نهـائي لأنهـا تعكـس وجهـت نظـر صـاحبها، اذ تنـاول الجميـع مفهـوم المهـارات الاجتماعيـة مـن جوانـب متعـددة منهـا السـلوكي والمعرفـي والاجتمـاعي. **وفـي هـذا المجال سنتناول المهارات الاجتماعية كما يلي:**

3-1- محددات اكتساب المهارة:

1. الممارسـة والتكـرار، تعـد ضـرورية جـدا لاكتسـاب المهـارة، ويجـب ان تكـون بصـورة طبيعيـة عـن طريق مواقف عملية وحياتية.
2. الفهم وإدراك العلاقات والنتائج للمهارة المراد اكتسابها.
3. التوجيه بما يعين على اكتساب المهارة والتعرف إلى الأخطاء.
4. القـدوة الحسـنة التـي تسـاعد علـى اكتسـاب المهـارة، مـن خـلال زيـارة الأمـاكن التـي تسـاهم فـي اكتساب المهارة.
5. التشـجيع لـه دور مهـم فـي تعزيـز التعلـيم، وتحقيـق التقـدم الواضـح فـي اكتسـاب المهـارة مـن خـلال المعرفـة النظريـة والتـدريب اذ تعـد مـن أهـم ركـائز اكتسـاب المهـارة فـي العمـل ولـه الاثـر الواضـح علـى مستوى الخدمة المقدمة للأفراد (حسن، 2007، 312).

3-2- تصنيف المهارات الاجتماعية:

تصنف المهارات الاجتماعية الى أصناف، من أهم تلك التصنيفات التي يعتمدها بعض المشتغلين بدراسة المهارات الاجتماعية، منها تصنيف (ماجوير وبريستلي 1981) الذي يقسمها الى **ثلاث مجموعات رئيسية كالتالي:**

1- مهارات الوعي بالذات: اذ تتضمن مهارات تقييم الذات الذي يعتمد على محاولات الفرد من أجل التعرف على أوجه القصور والكمال في ذاته، من مكامن القوة أو الضعف وتحديد قدراته في فهم العناصر والدوافع والتقسيمات وطرق رسم الأهداف تلك المهارات مفيد في ذاته وتساهم في حل الكثير من المشاكل الشخصية، علاقة الفرد بالمجتمع.

2- مهارات التفاعل الاجتماعي: هذا النوع من المهارات مرتبط بكيفية التعامل مع الآخر بغض النظر عن الموقف التي يحتاجها، اذ تكون الغاية في ذاتها سبيل للوصول الى غايات أخرى. ونماذج هذا النوع من المهارات هي مهارات التعبير عن الذات والاتصال والتواصل وطرق والاستماع وتأكيد على الذات والتعاطف وكيفية التأثير في الآخر.

3- مهارات حل المشكلات: يتعرض الأفراد في مسيرة حياته الى الكثير من المشكلات التي تحتاج إلى حلول، وأسلوب الفرد من أجل حل تلك المشكلات التي تعبر عن مهارته في التعامل معها، من أهم الامثلة في هذا النوع مهارات البحث والحصول على المعلومات، ومهارة إدارة الصراع (باين ،2010: 147).

رابعاً- الاخصائي الاجتماعي:

4-1- ماهي مهارات الأخصائي الاجتماعي:

تُعرف مهارة قدرة الأخصائي الاجتماعي في العمل على استخدام الخبرات المهنية المتراكمة وذلك كبداية لتحقيق عملية التأثر الاجتماعي بكفاءة ومساعدة وحدات العمل بفاعلية، كذلك تُشير مهارة الأخصائي الاجتماعي على قدرته على الممارسة والاستعداد والخبرة والعلم، حيث أن المهارة عبارة عن فن يرتبط بقدرة الشخص المهني على القيام بأداء نشاط معين يتصل من خلال ما قام بدراسته من وسائل وأساليب من أجل تحقيق هذا النشاط، إضافة الى ذلك قدرته على التحليل المنظم لهذه القدرات والاستفادة منها في الواقع التي نعيش فيه (هبة نواره، شبكة الانترنت، بتاريخ 2023 /8/12). **ويمكن دراسة مهارات الأخصائي الاجتماعي على النحو التالي:**

- المهارات الابتكارية: وهي مهارة الأخصائي الاجتماعي على إعادة صياغة علاقات جديدة بين ظواهر مختلفة، اذ عرفها دريف "القدرة على إعادة ترتيب الظواهر" (فهمي، 121:1994).

- **المهارات المعرفية:** وتكون على شكلين عامة و خاصة، العامة التي تعنى بتراث المهنة العلمي، و الخاصة التي تهتم بالمجال الذي يتعامل مع الاخصائي الاجتماعي.

- **المهارات القيادية:** وهي توفر عنصر القيادة في الاخصائي الاجتماعي اذ لا بد من ان يكون صاحب موقف مؤثرة معالج للمشكلات الاجتماعية.

- المهارات التأثيرية: وهي قدرة الاخصائي الاجتماعي وتأثيره على الآخرين وفقا لهدف الممارسة سواء اكانت نمو، علاج، تمكين، تنسيق وأثرها في المستهدفين.

- **المهارة العلاقية:** وهي مدى ما يتمتع به الأخصائي الاجتماعي من مهارات، في تكوين علاقات بينه وبين اطراف المشكلة.

- **المهار ات الإدراكية:** هي التي تجعل الاخصائي الاجتماعي قادر على إدراك الواقع وتفسيره وفقا للمشكلات الاجتماعية وليس الأحكام الذاتية والظواهر الغير دقيقة. (عبد العزيز، 2001 : 98).

- **الصبر:** قد يواجه الاخصائي الاجتماعي الكثير من الامور وذلك بحكم طبيعة العمل لذلك يجب عليه التحلي بالصبر خصوصاً مع الحالات المعقدة، وكذلك مع العملاء الذين يحتاجون إلى فترات أطول من الوقت وذلك لحدوث تقدم ملحوظ في حالتهم، لذلك يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين فهم المواقف التي يمر بها العميل وتجنب اتخاذ القرارات المتسرعة وكذلك الإحباط الذي قد يؤدي إلى أخطاء مكلفة ونتائج سيئة تؤثر على العميل.

- **التواصل:** سواء كان التواصل لفظي أو غير لفظي، وهي من المهارات الحيوية وبها يكون الأخصائي الاجتماعي قادر على التواصل بوضوح مع مجموعة كبيرة من الناس، يجب على الأخصائي الاجتماعي فهم الاحتياجات التي يحتاجها العميل منه والدفاع عنه، بالإضافة إلى ذلك يجب عليه فهم لغة الجسد والإشارات الغير لفظية، وذلك للقدرة على التواصل بشكل مناسب وفعال وذلك بغض النظر عن الثقافة أو العمر أو الجنس أو الإعاقة أو مستوى المهارات المختلفة كمهارة القراءة والكتابة، ويجب أيضاً على الأخصائيين الاجتماعيين التواصل مع مقدمي الرعاية والزملاء وذلك لتوثيق المعلومات والإبلاغ عن المعلومات بطريقة صحيحة (هبة نواره، شبكة الانترنت، بتاريخ 12/8/ 2023).

- **الكفاءة الثقافية:** يجب ان يكون الاخصائي الاجتماعي شخصية محترمة و متجاوبة مع جميع المعتقدات والممارسات الثقافية المختلفة، لذا يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يكون على دراية كافية بالعميل الذي يتابع معه، وذلك بالقيام بالفحص الخاص للهوية الثقافية له وكذلك

البحث عن المعرفة والمهارات والقيم اللازمة لتعزيز الخدمات بينهم، وكذلك يجب عليه تعزيز الخدمات للأشخاص ذوي الخبرات الثقافية المختلفة التي ترتبط بالعرق والجنس والطبقة والتوجه الجنسي والدين والعمر أو الإعاقة، وذلك تقديرا للفروق الفردية بين الاشخاص.

4-2- الصفات الأساسية للأخصائي الاجتماعي:

يمكن تحديد الصفات الأساسية الواجب توفرها في شخص الأخصائي الاجتماعي كما يلي:

- **التجاوب مع الأحداث:** أي أن يتصف الأخصائي الاجتماعي بالقابلية و القدرة على الاستجابة لحاجات الأحداث.
- **الاشتراك مع الأحداث:** أي القدرة على الاندماج مع الأحداث و التقرب منهم والشعور بمشكلاتهم ومساعدتهم على التغلب عليها، ومن ثم تحقيق أهدافهم.
- **الإنصاف و التقدير:** أي أن يتصف الأخصائي الاجتماعي بالعدل والإنصاف والتقدير والحزم والحنان في طريقة تعامله مع الأحداث.
- **الإنطلاق:** أي أن يكون لدى الأخصائي الاجتماعي القدرة على التعبير والحديث والابتكار والإسهام بحماس في كل ما يتعلق بالحياة الجماعية، والقدرة كذلك على خلق أجواء المرح والإيمان بالعمل والاعتزاز بالمهنة.
- **ال لإستقرارالإنفعالي:** أي أن يتميز الأخصائي الاجتماعي بالاتزان والثبات في التصرفات كمثل أعلى يقتدي به الأحداث في تعاملهم مع الآخرين.
- **الذكاء و سرعة البديهة:** أي أن يكون لدى الأخصائي الاجتماعي القدرة على حسن التصرف والمرونة سرعة البديهة، واستخدام عقله في المواقف غير العادلة.
- **الكفاءة و الخبرة:** أي أن يكون الأخصائي الاجتماعي على دراية تامة بكل ما يتعلق بعمله.
- **الثبات في المعاملة:** وذلك يعني أن يتصف الأخصائي الاجتماعي بالثبات و الاستقرار في معاملاته مع الزملاء في العمل، أي يجب أن تكون معاملة كل فرد في المواقف الاجتماعية المتشابهة واحدة (فهمي، 122:1994).

4-3- المقومات الأساسية للأخصائي الاجتماعي:

يمكن تحديد هذه المقومات فيما يلي:

- تحديد أهداف المهارة التي نسعى إلى اكتسابها، و وضع المحددات الأساسية لتلك الأهداف التي على أساسها يتم اكتساب المهارات.

- التعرف على جوانب المعرفة التي تتعلق بالحقائق الأساسية في العلوم الإنسانية، المتعلقة بدراسة الأفراد و ديناميكية الجماعات و القوى الاجتماعية المؤثرة في المجتمع التي تتعلق بالمهارة.
- الحقائق العلمية التي تساعد عليها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بأسلوب تكاملي و العمليات الأساسية المرتبطة بها.
- الاستعداد الشخصي سواء من الجوانب النفسية أو الاجتماعية أو الصحية.
- الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.
- التدريب و اكتساب الخبرة من خلال إتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الآخرين.
- القدرات التعبيرية اللفظية و غير اللفظية، حيث أن كل مهارة تتضمن جانبين معا و كل منها ساهم في تحقيق أهداف المهارة.
- الأبعاد الموقفية، و هي تحديد المواقف الأساسية التي يمكن أن ترتبط بها المهارة.
- تحديد أساليب التدخل المهني التي يمكن أن ترتبط بالممارسة المهنية من خلال استخدام المهارات المرتبطة بمهنة الخدمة الاجتماعية.
- التقويم الذاتي و المهني و هو إدراك الأخصائي الاجتماعي لنفسه وعلاقته بالوحدات التي يتعامل معها من خلال استخدام المهارات المناسبة للموقف و التأكد من أهمية الأساليب المستخدمة في تطبيق المهارة (علي، 2003: 125-126).

خامساً: مقومات الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي:

يمكن تحديد مجموعة من المقومات التي تحقق الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل كالآتي (عثمان و محمد،2015: 48-49):

المقوم الأول: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمراعاة ثقافة المجتمع والظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يمر بها التي تتحدد من خلالها مسؤولية الدولة في توفير خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار السياسة العامة النابعة من ايدلوجية المجتمع لتحديد سلوكيا ت الممارسين والمحددات القيمية لتلك السلوكيات .

المقوم الثاني: اهتمام الأخصائي الاجتماعي بمراجعة القيم المهنية باعتبار أن هذه القيم محصلة التفاعل بين الأخصائي الاجتماعي وخبراته ومعارفه وقدراته .

المقوم الثالث: توجيه اهتمام الأخصائي الاجتماعي إلى احترام القيم المهنية من خلال المنظمات المجتمعية المسؤولة عن ذلك.

المقـوم الرابـع: الاهتمـام بـالبرامج الخاصـة بالأخصـائيين الاجتمـاعيين لتحديـد اهتمامـاتهم القيميـة فـي ضوء المهام التي ستوكل إليهم وخاصة مع القيادات العليا.

المقـوم الخـامس: مراعـاة المسـؤولين عـن إعـداد الأخصـائيين الاجتمـاعيين نظريـاً وعمليـاً بغـرس القيم المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين حتى تكون أساساً والتزاماً في عملهم المهني .

المقـوم السـادس: تـوفير المهـارات المهنيـة التـي يـتمكن عـن طريقهـا الأخصـائيين الاجتمـاعيين مـن تطبيق القيم الأخلاقية التي من أهمها :

1- المهـارة فـي اتخـاذ القـرارات ت السـليمة فـي المواقـف التـي يحـدث فيهـا صـراع بـين قـيم الأخصائي الشخصية والقيم المهنية للخدمات الاجتماعية .

2- المهـارة فـي حـل المشـكلات التـي يوجـد بهـا تضـارب فـي القـيم وتحديـد القـيم الأولـى بـالتطبيق بمـا يحقق تقديم أفضل خدمة ممكنه.

3- المهارة في إدراك عوامل القيم المرتبطة بتقديم الخدمة في المواقف التي يتعامل معها.

المقـوم السـابع: ضـرورة حـرص ا لمسـؤولين عـن إعـداد الأخصـائيين الاجتمـاعيين علـى نشـر ميثـاق المهنـة وتعليمـه لهـم مـن خـلال إجـراء البحـوث والدراسـات العلميـة لتحديـد القـيم التـي تعينـه فـي القيـام بعمله المهني.

سادساً: الأخلاقيات المهنية للأخصائي الاجتماعي:

6-1- ماهية الأخلاقيات المهنية:

تتمتـع القـيم والأخلاقيـات بأهميـة بالغـة فـي حـى ـاة المجتمعـات المتقدمـة والناميـة علـى حـد سـواء، لأنهـا تـؤدي الـى أمـن المجتمـع وسـعادة أفـراده، فـالمجتمع الـذي يمتلـك نظامـاُ قيمـاً راسـخاً يكـون قـد امتلـك معظم مقومات التقدم والتطور التي تؤهله لمواجهة تحديات العصر.

بيـد أن التـزام الأخصـائيين الاجتمـاعيين بـالقيم المهنيـة والمعـايير الاخلاقيـة لـه ابلـغ الأثـر فـي زيـادة فعاليـة الممارسـة المهنيـة للخدمـة الاجتماعيـة. لأنهـا تعـد تلـك القـيم المهنيـة والمعـايير والمبـادئ الأخلاقيـة التـي ترتكـز بـشكل أساسـي تجـاه العميـل، وأهميـة المحافظـة علـى حقوقـه مثـل: الـسرية وحـق تقريـر المـصير، بـل اتـسعت لتـشمل مسـؤولة الاخـصائي الاجتمـاعي تجـاه زمـلاء المهنـة، والممارسـين مـن مهـن أخـرى وأيـضا تجـاه المؤسـسة، بينمـا توسـعت مسـؤولة الاخـصائي الاجتمـاعي الأخلاقيـة تجـاه العميـل لتـشمل أهميـة تقيـيم الخـدمات التـي تقـدم للعميـل، وضـرورة اثبـات مـدى فاعليتهـا فـي تحسـين ظروفـه (سـليمان، وآخـرون،2005: 28).

لـذلك تـــرتبط الأخلاقيـات المهنيـة ارتباطـــاً وثيقـا بالـــسلوك الإنسـاني وتـــؤثر فـي ضـــبطه وتعديلـــه والأخلاقيـات المهنيـة بمثابـة مجموعـة مـن السـلوكيات التـي لابـد أن تكـون متـوفرة فـى الانسان النـاجح في مهنته اتجاه عمله ونفسه والمجتمع ككل.

والتحـدي الحقيقـي لمهنـة الاخـصائي ان تجـد الأخلاقيـات والمبـادئ طريقهـا للتطبيـق العملـي ولا تكـون مجـرد مـواد وشـعارات(جـاب الله،2006: 435)، ولـن يكـون هنـاك تطبيـق جيـد الا بمعرفـة الاخصـائي الاجتمـاعي وادراكـه لعناصـر الميثـاق الاخلاقـي الـذي يحكـم عملـه، حتـى يـستقر فـي وجدانـه ويعمـل بهـا. ومـن خـلال مـا تقـدم بـرزت الحاجـة الـى وضـع ميثـاق اخلاقـي لمهنـة الاخـصائي الاجتماعي، ينظم ويحكم اطار عمله.

الأخلاقيـات المهنيـة هـي المبـادئ التـي تحكـم سـلوك شـخص أو مجموعـة فـي بيئـة مؤسسـية، مثـل القـيم تـوفر الأخلاقيـات المهنيـة قواعـد حـول كيفيـة تـصرف الـشخص تجـاه الأشـخاص والمؤسسـات الأخـرى فـي مثـل هـذه البيئـة. علـى عكـس القيم، غالبـاً مـا يـتم تقنـين الأخلاقيـات المهنيـة كمجموعـة مـن القواعـد التـي تسـتخدمها مجموعـة معينـة مـن النـاس، وهـذا يعنـي أن كـل مـن ينتمـون إلـى مجموعـة معينـة سيـستخدمون نفـس الأخـلاق المهنيـة، علـى الـرغم مـن أن قـيمهم قـد تكـون فريـدة لكـل شـخص (محمـود، 2020).

ويمكن تعريف الأخلاقيات ت المهنية بأنها مجموع المعايير الأخلاقية والسلوكية المهنية التي يتبعها الموظف لتحمل مسؤولياته المهنية حسب الآداب العامة التي تحددها قوانين ولوائح المؤسسة، حيث أن كل مؤسسة تكون بالحاجة إلى ميثاق أخلاقيات للمهنة (Reamer,2006: 56).

ويعرف البحث الأخلاقيات المهنية للأخصائي الاجتماعي في العمل **إجرائيا** بأنها ميثاق يحدد المبادئ والقيم وكذلك الواجبات التي يجب أن يلتزم بها جميع الأخصائيين الاجتماعيين لأداء مهمتهم بالطريقة المثلى.

6-2- أثر تطبيق الأخلاقيات المهنية على الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

يعد الالتزام المهني سمة مرتبطة بمهنة الخدمة الاجتماعية ومن أهم مقوماتها؛ ويستدل على ذلك من قيمها ومبادئها وأيضا ممارستها العقلية لكل طريقة من طرقها، حيث إن الممارسة المهنية تقوم على مجموعة من المعايير الأخلاقية التي تصاغ في شكل ميثاق أخلاقي لها على مجموعة من المبادئ الأخلاقية والتي يتم ترجمتها في صورة معايير أخلاقية يلتزم بها الأخصائيون الممارسون خلال عملهم مع العملاء.

لذا يؤدي الالتزام بالأخلاقيات المهنية في الممارسة المهنية إلى :

- تحقيق أفضل طرق التفكير للأفراد والجماعات وتحديد العلاقات بينهم.
- استخدام أفضل الأدوات والأساليب مع انساق التعامل.
- تحقيق أعلى مستوى من الأهداف والآمال والنتائج المرجوة في الحفاظ على كرامة الإنسان.
- حماية حقوق الأفراد بتوفير إحساسهم بالأمان والرفاهية في حياتهم.
- تفعيل المشاركة الديمقراطيه عن طريق تطبيق مبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية.
- تنظيم العلاقة بين المهنيين العاملين بالمهنة والعملاء وزملاء ألمهنه بالمجتمع.
-عدم التميز بين عملاء المهنة. تحديد شكل الممارسة المهنية لمهنه الخدمة الاجتماعية (عبدالله، 2021: 419).

إذن، الالتزام المهني بصفة عامة هو صفة مهنية يستدل عليها من مجموعة السلوكيات والانجازات التي يحققها الفرد في مهنته وذلك بأداء أدواره المهنية بكفاءة انطلاقاً من إيمانه بقيم وأهداف المهنة ورغبته في الاستمرار للعمل بها والسعي للارتقاء بمستواها.

سابعاً: معوقات دور الأخصائى الاجتماعى في العمل:

هناك العديد من المعوقات التى تواجه الأخصائي الاجتماعي فى أداء دوره في العمل، ويمكن إرجاعها إلى عدة عوامل، أهمها مايلى:

1- العوامل الشخصية:

شخصية الأخصائى الاجتماعي يمكن أن تكون معوقاً لأداء دوره المهني في العمل فقد تعانى شخصيته من اضطراب ما سواء تمثل في حالات الاضطراب الانفعالي سواء الزائد أو المتبلد أو مشاعر الاكتئاب أو الشعور بالذنب أو النقص أو الشعور بالاضطهاد أو يعانى من القلق؛ **ويمكن أن نحدد العوامل الشخصية التي قد تعوق أداء الأخصائي الاجتماعي في العمل فيما يلى:**

- صعوبة مقابلة العميل للأخصائي الاجتماعي.
- التساهل بمبدأ السرية.
- تقصير الأخصائي الاجتماعي في التعريف بدوره المهني في العمل.

2- معوقات الأخصائي الاجتماعي كنمط مهنى (Sabation .C.A, 2005: 22):

وتتمثل العوامل الاجتماعية التي تعوق دور الأخصائي الاجتماعي فيما يلى:

- زيادة الأعباء الملقاة على عاتق الأخصائي الاجتماعي في العمل.
- قلة اقتناع إدارة المؤسسة بالدور المهني للأخصائي الاجتماعي.
- ضيق الوقت المتاح لمزاولة الأنشطة.

- محدودية الإمكانيات المتاحة.

- التقصير الإعلامي فى التوعية بدور الأخصائي الاجتماعي.

-عدم التعاون مع الأخصائي بالمؤسسة.

-عدم الوعى بأهمية دور الأخصائي بالمؤسسة.

- التدخل غير المهنى في عمل الأخصائي الاجتماعي.

ثامناً: العوامل المؤثرة في الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل:

تعددت آراء الباحثين في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلم النفس في طرح العوامل المؤثرة في الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي باختلاف زاوية النظر إليها، وقد تناولت معظم الدراسات مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر على الالتزام المهني للأخصائي. فهناك من يرى أن هناك عوامل تتعلق بالسمات الشخصية، وهناك من يرى وجود عوامل تتعلق بالعوامل التنظيمية التي يجب على المؤسسة مراعاتها لتحقيق المستوى المطلوب من الالتزام المهني، وآخرين يرجع العوامل إلى عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية، **ويمكن تصنيف العوامل المؤثرة في الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي إلى ثلاث مجموعات:**

8-1- عوامل تتعلق بذاتية الأخصائي الاجتماعي:

أوضحت العديد من الدراسات بوجد العديد من العوامل التي ترجع إلى ذاتية الأخصائي الاجتماعي وتتمثل في السن وطول مدة العمل، المستوى التعليمي، دوافع وقيم الأخصائي، المكانة الاجتماعية، الرضا الوظيفي (داود،2015: 234).

8-2- عوامل تتعلق بمؤسسة العمل نفسها:

وهى العوامل التي تتعلق بالمؤسسة نفسها التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي ولها علاقة وثيقة في التأثير على التزامه المهني. وهذه العوامل تتضمن وضوح الأهداف، زيادة مشاركة العاملين، تحسين المناخ التنظيمي، نمط القيادة، إيجاد نظام مناسب للحوافز (عابدين، 2010: 205).

8-3- عوامل تتعلق بالبيئة المحيطة:

تتمثل في تأثير العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية على العمل ومدى توافر فرص بديلة والخدمات الصحية والسكانية والتعليمية الضرورية للفرد المتوفرة في محيط العمل وتأثيرها على الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل ويكون الالتزام مرتفع عندما يكون الأجر أقل في الفرص البديلة مما يجعله أكثر تمسكا للعمل في مؤسسته ومهنته (أحمد،2006: 42).

يتضح من كل ما سبق أن هذه العوامل تؤثر ايجابياً أو سلبياً على الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي سواء كانت المتعلقة بالأخصائي الاجتماعي في مهنته أو تلك المتعلقة بالبيئة الخارجية.

تاسعاً: المهارات الحديثة في مجال الخدمة الاجتماعية:

يمكن تقسيم المهارات المعاصرة إلى:

- مهارة القدرة في اختيار المدخل النظري المناسب للعمل.
- مهارة القدرة على تطبيق مفاهيم كل مدخل علمي منفصل.
- مهارة القدرة على حصر جميع الحقائق المؤسسية والمواقف المختلفة وطريقة ربطها ببعضها البعض، ومن ثم تفسيرها وتحديد اتجاهات العلاج المناسبة لكل حالة.
- مهارة القدرة على ممارسة الإجراءات المهنية المختلفة مثل (المهارة في القيام بتطبيق المبادئ المختلفة، والقدرة على قيادة المقابلة، والقدرة على التسجيل، وكذلك العمل في مجموعة وتكوين فريق، القدرة على تكوين علاقات، بالإضافة إلى ذلك المهارات الإدارية والتدريبية).
- المهارات القيمة مثل (مهارة تدعيم القيم الايجابية باستخدام الاساليب المناسبة، وكذلك مهارة غرس القيم المحمودة في نفوس العملاء، ومهارة ترجمة قيم المهنة إلى أداء وسلوك).
- المهارات الفنية العامة وتتمثل في (مهارات التقييم الذاتي، ومهارة استغلال اي امكانيات متاحة داخل المجتمع لخدمة العملاء، كذلك المهارة المكتسبة في التوفيق الإبداعي بين التطبيق والنظرية).

وكل هذه المهارات تحتاج أولاً إلى دراستها و معرفتها، وذلك عن طريق التعرف عليها نظرياً ومن ثم القيام تطبيقها، وكذلك ممارستها حتى تصبح لدينا مهارة، وإن كانت هذه المهارة موجودة من قبل، فذلك يؤدي إلى تطور هذه المهارة من خلال المعرفة النظرية والتدريب عليها.

الخاتمة:

أتضحت من الدراسة ان المهارات هي إحدى الدعائم الأساسية والمقومات الهامة لممارسة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة وهي تختص بالجانب التطبيقي في المهنة، وتعتمد في المقام الأول على الأخصائي الاجتماعي واستعداده ومدى إعداده المهني، ومدى فهمه واستيعابه للمعارف المهنية التي يتلقاها ويمر بها. ويتوقف على نجاحه كممارس مهني في أداء دوره في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية على ما لديه من معارف ومهارات وقدرته على توظيف تلك المهارات، حيث أن الاخصائي الاجتماعي يمكنه ممارسة

دوره جيداً من خلال المهارة لأنه بذلك يكون قد حصل على أساس عملي بجانب الأساس النظري مما يجعل يمارس دوره بنجاح.

إذ توصلنا في هذه الدراسة من خلال بعض المؤشرات إلى بعض الصعوبات التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي والتي أحيانا تعيق أداء عمله وتحول دون الوصول إلى النتيجة المرجوة في تطبيق برامجه، وعليه ضرورة التغلب على هذه الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي مع العملاء والمؤسسة.

وفي حالة وجود معوقات لتحقيق الالتزام المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات، من الضروري تبنى القيادات المختصة بالعمل الاجتماعي على تنمية الالتزام المهني للأخصائيين الاجتماعيين في هذا المجال من خلال توفير بيئة تسمح بالابتكار والإبداع الوظيفي عن طريق توفير الدعم المادي الذي يساعد الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة على العمل بكفاءة مما يشعره بالاهتمام من جانب القيادات ويزيد من مستوى التزامه المهني.

وللإعلام دور مهم في مختلف مجالات الحياة، من الضروري العمل على تركيز وسائل الإعلام المختلفة حول أهمية الدور المهني المهم الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات.

مقترحات البحث:

- تكثيف برامج للأخصائي الاجتماعي حول زيادة خبرته بالمهارات الاجتماعية.

- كيفية تعامل مع العميل.

- اضافة مهارات جديدة لمساعدة الاخصائي الاجتماعي للتعامل مع العميل في مستشفيات وخاصة المصابين بالأمراض مزمنة .

- تذليل بعض الصعوبات التي تعترض عمل الأخصائي الاجتماعي.

- الزام الأخصائي الاجتماعي بالمعايير المهنية والقيم الأخلاقية.

المصادر

أولاً: المصادر العربية:

1- أبو النصر، مدحت محمد، فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، دار الفجر، القاهرة، 2009.

2- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم لسان العرب، تحقيق عبد الله علي الكبير، وآخرين، م1، م5، لبنان، دار المعارف للطباعة والنشر، (د. ت).

3- أحمد، خا لد الوزان محمد، المناخ الوظيفي وعلاقتها بالالتزام الوظيفي، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم ، البحرين ، 2006.

4- إقبال، محمد بشير و آخرون، الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي التأهيلي، الأسكندرية،1981.

5- باين، مالكوم، نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ترجمة حمدى محمد ابراهيم منصوروسعيد عبد العزيز عويضة، المكتب الجامعي الحديث، الأسكندرية، 2010 .

6- بركات، وجدي محمد أحمد، المتطلبات المعرفية والمهارية للأخصائي الاجتماعي في مجال رعاية الشباب للقيام بدور المرشد بمراكز التنسيق الالكتروني بالجامعة، المؤتمر الدولي الحادي والعشرون بعنوان (الخدمة الاجتماعية والرعاية الإنسانية في مجتمع متغير)، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، بتاريخ 12-3/13/ 2008.

7- بن غالب، طاهر، الخدمة الاجتماعية مفهوم شامل مقالات ونصوص، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2014.

8- جاب الله، منال عبد الخالق، أخلاقيات مهنة المعلم في ضوء التحديات المستقبلية، دراسة مقدمة للقاء السنوي الثالث عشر- اعداد المعلم وتطويره في ضوء المتغيرات المعاصرة، الجمعية السعودية لعلوم التربية والنفسية، 2006.

9- حسانين، حمد، المهارات الاجتماعية كدالة لكل من الجنس والإكتئاب وبعض المتغيرات النفسية الأخرى، دراسات نفسية، المجلد (13)، العدد (1)، الفاهرة، 2003.

10- حسن، جابر، العمل مع الجماعات - أسس ونماذج نظرية، المكتب الجامعي الحديث، الأسكندرية، 2007.

11- داود، عبد العزيز أحمد محمد، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لمعلمي مدارس التعليم الأساسي فى محافظة كفر الشيخ، العدد (39)، ج ١ ، جامعة عين شمس، كلية التربية، 2015.

12- سليمان ، حسين وآخرون، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، 2005.

13- سليمان، حسن، الوقاية وضعف السمع ، المؤتمر السابع لاتحاد هيئة ورعاية الفئات الخاصة والمعاقين ، مج1، القاهرة.

14- السروجي، طلعت مصطفى، الخدمة الاجتماعية الدولية، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2010.

15- السنهوري، أحمد محمد، تنظيم المجتمع طريقة علمية للخدمة الاجتماعية، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994.

16- عابدين، محمد، درجة الالتزام المهني لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الفلسطينية ومعلميها من وجهات نظر المعلمين والمديرين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد (6)، العدد (3)، 2010.

17- عبدالله، حمدي عبدالله عبدالعال، العلاقة بين التزام الأخصائيين الاجتماعيين بالأخلاقيات المهنية وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المدارس الاعدادية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد (53)، المجلد(1)، يناير 2021.

18- عبد العزيز، متولي، الإعداد المهني و ممارسة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، مطبعة الإشعاع الفنية، الأسكندرية،2001 .

19- عثمان، جمال شكري و محمد ، أحمد عبد المقصود ، مهارات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في ضوء الميثاق الأخلاقي للعمل المهني، جامعة حلوان، المكتب الجامعي الحديث، 2015.

20- علي، ماهر أبو المعاطي، مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية، النهضة المصرية، القاهرة، 2002.

22- علي، ماهر أبو المعاطي، الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي، ط4، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 2003.

23- العميري، ريم شريدة ، الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، 2010.

24- العنزي، عبده حمود، دور الأخصائيين الإجتماعيين في التعامل مع المشكات الإجتماعية للمسجونين في سجون مدينتي الرياض وجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005.

25- فايز، سالمة ناج، المهارات الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعتي طرابلس وعمر المختار ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الاداب قسم التربية وعلم النفس ، جامعة بنغازي ، ليبيا.

26- فتوح، مدحت فؤاد، الخدمة الاجتماعية مدخل تكاملي، المطبعة التجارية الحديثة، القاهرة، 1992.

27- فرحات، سعاد مصطفى، مدى فاعلية التدريب على المهارات الاجتماعية في تعديل السلوك العدواني لدى الطفل الكفيف بالجماهير الليبية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، 2008.

28- فهمي، توفيق مقبل، العمل الاجتماعي و دوره العلاجي داخل المؤسسات الإصلاحية في المجتمع العربي. مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة ، 1994.

29- القحطاني، فهد سالم، تقييم دور الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الاصلاحية - دراسة ميدانية على دار الملاحظة الاجتماعية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005.

30- محمود، دينا، مفهوم أخلاقيات المهنة ومصادره ، متاح على شبكة الانترنت، بتاريخ 8/14/ 2023).

31- منقريوس، نصيف فهمي، العمل مع الجماعات وتطبيقاتها في الخدمة الاجتماعية، مركز توزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، القاهرة، 2003.

32- هبة نواره، مهارات الأخصائي الاجتماعي، متاح على شبكة الانترنت، بتاريخ 8/12/ 2023).

ثانياً: المصادر الأجنبية:

1- Barsky, A.E. (Ed.), Ethics and Values in Social Work. New York: Oxford University Press, 2010

2- Cottrell, S, The study skills handbook. London: Macmillan press Ltd, 1999.

3- Francis, J & Philips, F. M Soclal Stcial studies in elemntary school, Ny, Merrll Putlishing Co. prastices, London, 1982.

4- Kelly, J.A, Social skills trainhing (apvactical cuide for lntervention N.Y, Springer publishing Co, Lnc, 1982.

5- Thompson, Neil, Understanding Social Work Preparing For Practice , Macmillan Press , London , 2000.

6- Ross, A, Justice in Action? (Social Work and Social Justice in the 21 Century) Master Thesis, Massey University, New Zealand, 2011.

7- Reamer, G, Social work ethics audits in health care settings: A case study, Health Social Work, 31(3), 2006.

8- Maston , J.L.(Ed), hand book of social behavior and skills in children . los Angelos, CA: Springer, 2017.

9- Sedation. C. A, Family – centered Sections Of the IFSP and school social work participation. 2005.