الفصل الخامس

مهارات العمل مع الحالات الفردية

محتويات الفصل

مقدمة فى ماهية المهارة
أساليب تكوين المهارة
شروط إكتساب المهارة
الخصائص الرئيسية للمهارة
معوقات إكتساب المهارة
كيفية إكتساب المهارة فى خدمة الفرد
المهارات العامة الواجب الاهتمام بها
أهم مهارات خدمة الفرد للعمل مع الحالات الفردية

ماهية المهارة

- وتعرف المهَارةُ لغويا وفقا لما جاء فى قاموس المحيط الحِذقُ في الشيء وإِحْكامُهُ؛.
- المهارة تعني الكفاءة والتفوق والبروز لأداء عمل معين،
- يعرف قاموس ويبستر المهارة بأنها: قدرة إنجازية خاصه متوارثه ومكتسبه – تميز الفرد عن أخرين فى ممارسة أنشطة خاصه
- تعرف المهارة فى الخدمة الاجتماعية بأنها "قدرة الأخصائي الاجتماعي على التأثير لتعديل سلوك الأنساق التي يتعامل معها أو مساعدتها فى المواقف الصعبة مستخدماً مختلف المعارف والخبرات أثناء ممارسته لعمله المهني
-
- وتعرف مهارة الاخصائى الاجتماعى "بأنها قدرته ممارسة أدواره المهنية بصورة منهجية وجودة وسرعة أعلى لمساعدة عملائه وتحقيق أهداف عملية المساعدة وقيادة وتوجيه عملية المساعدة هذه من خلال تنمية قدرات عملائه فى الاعتماد على الذات مستخدما فى ذلك معارفه وخبراته وقدراته واستعداداته فى إطار القيم المهنية"

أهم خصائص مهارات الممارسة فى الخدمة الاجتماعية

١. يمكن قياسها وتنميتها من خلال التعلم.
٢. تقاس من خلال الأداء(التميز – الجودة – السرعة).
٣. يحتاج اكتسابها ونموها إلى استعداد شخصى وقدرات عقلية وجسمية وسلامة الحواس.
٤. يرتبط نموها بتدريب على مزج المعارف والخبرات بالشواهد الواقعية والربط بين الأفكار والواقع.

- تحتاج كل مهارة إلى اكتساب معارف محددة ترتبط بالمهارة وتؤدى إليها بشكل أو بأخر.

المهارة فى خدمة الفرد

- وينظر فى الممارسة المهنية لخدمة الفرد إلى المهارة بكونها" القدرة على تطبيق المعارف النظرية بشكل مؤثر وفعال مما يؤدى إلى ممارسة العمل المهنى بسهولة واتقان، وبالتالى ترتبط المهارة باختيار المعارف المناسبة للموقف وممارسة النشاط المناسب للأهداف التى تم تحديدها"، وتقسم المهارات الأساسية التى يجب أن يمتلكها أخصائي خدمة الفردوفقاً لتقسيم (ريتشارد)إلى:
- ١- المهارات التكيفية: وهي المهارات التى يمكن الاخصائى التوافق مع البيئة التنظيمية للمؤسسة الاجتماعية التى يعمل بها، وتساعده على تفهم العلاقات التي تسودها ويكتسبها الإنسان في وقت مبكر من حياته.
- ٢- المهارات الوظيفية: ويقصد بها المهارات التى تمكن الاخصائى من الارتباط بالمعلومات والبيانات والأشخاص ومهنتهم والتعامل معهم، وذلك أثناء قيامه بتنفيذ مسؤولياته المهنية الأساسية.

تصنيف الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعين لمهارات الخدمة الاجتماعية

١. الاستماع إلى الآخرين بفهم وعن قصد.
٢. استخراج المعلومات وتجميع الحقائق المتصلة ببعضها لإعداد التاريخ الاجتماعى، والتقدير واثبات كل ذلك فى تقرير.
٣. إيجاد وتعزيز العلاقة المهنية.
٤. ملاحظة وتفسير السلوك اللفظى وغير اللفظى، واستخدام معلومات نظرية الشخصية وطرق التشخيص.
٥. إشراك العملاء(أفراد، جماعات، مجتمعات) وانخراطهم فى جهود حل مشاكلهم لاكتساب الثقة بأنفسهم.
٦. مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة مؤيده وبعيدة عن التهديد.
٧. إيجاد حلول جديدة لاحتياجات العميل.
٨. تحديد الوقت الملائم لإنهاء العلاقة العلاجية.
٩. القيام بإجراء بحوث أو تفسير نتائج البحوث والمؤلفات المهنية.
١٠. التوسط والتباحث بين الأطراف المتصارعة.
١١. تقديم خدمات الاتصال بين التنظيمات.
١٢. تفسير الاحتياجات الاجتماعية وإيصالها بالموارد الحكومية.

أساليب تكوين المهارة

- يختلف العلماء فى أساليب إكتساب المهارة لمهنه معينه من بين المناصرين للصفات الوراثيه والمناصرين للصفات المتعلمه أو المكتسبه
- كما كشفت دراسة ماسلو أن التسليم بتوارث صفات عامه كالذكاء والحاله المزاجيه والتأزر العضلي والقوة الجسديه، قد ربط المهارة الانجازيه فى مهن معينه بكل من عاملي الوراثة والبيئه، وتختلف طبيعة كل مهنه فى مدي غلبة أحدهما عن الاخرى، كما يري كلوجر أن المهارة يدعمها توفر الميل المهنى للشخصية.

شروط إكتساب المهارة

١. توفر قدرات وراثيه خاصة بكل مهارة على حده (التعبيريه فى الخدمه الاجتماعه – اللفظيه فى المحاماه – الميكانيكة فى الهندسه ... الخ).
٢. إكتساب عمدي أو عارض لهذه القدرات فتره نشوء الميل المهني (١٦–٢٠سنة) مثلا.
٣. إتاحة فرصه مناسبه لثقل القدره وتوجيهها من خلال : تعليم نظري + تدريب لتنمية القدرات.
٤. توفر فرص ممارسه ميدانيه هادفة لمهنه تعتمد على توافر هذه القدره فى مجال العمل.
٥. إختيار مهني متخصص لأفضل تخصص ممكن داخل المهنه الأم . بمعني الشخص المناسب فى المكان المناسب.
٦. الممارسه تحت الاشراف لفترات مقننة.
٧. المتابعه بالتدعيم المناسب ثواباً أو عقاباً.

أهم الخصائص الرئيسية للمهارة

١. المهارة صفة مرتبطه بالاداء الفعلى وليست مرتبطه بوجود قدرة أو أكثر.
٢. المهارة صفه تجمع بين: القدرة الخاصة + الميل المهني + التدريب.
٣. من ثم فهى حصيلة طاقة وراثية وأخري مكتسبة.
٤. تجمع بين العقل والعاطفة (الميل) والممارسة (الأداء).
٥. المهارة صفة ديناميكيه متطوره الي الامام دائماً وغير قابلة للتراجع.
٦. يمكن إخضاعها للقياس الكمي والكيفى.
٧. تتأثر سلبا بالعوامل الاجتماعية والنفسية السلبية.
٨. هى صفة ترتبط بالكيف وليس بالكم.
٩. المهارة سبيل الي الخلق والابداع.
١٠. تتحدد فى مرحلة الشباب المبكر (عند ظهور الميل المهني).

- كفاءتها رهن بالتدريب الكفؤ والمستمر والمتكامل

معوقات إكتساب المهارة

١. إفتقاد بعض القدرات الخاصه بالمهنه والمرتبطه بمهاراتها كالتأتأة عند المحامي أو الخجل عند المعلم .
٢. قصور عمليات التدريب فنياً وإدارياً وعلاقياً .
٣. إضطراب العلاقة بين المدربين والمتدربين.
٤. إفتقاد المؤسسه التدريبيه للعناصر الضروريه للعمليه التدريبيه من حيث كفاءة المدرب والاجهزة الضرورية والتقن المتدرج والشمول.
٥. الظروف النفسية والاجتماعه للمتدرب التى تعوق أستمرارية عمليه التدريب.

كيفية إكتساب المهارة فى خدمة الفرد

- تأسيساً على ما تقدم تنحصر هذه الكيفية فى ثلاث عناصر رئيسية هى:
- توفر الاستعداد – الفطرة والقدرات الخاصة – كما تتمثل فى توفر ملكات العطاء والمرونه والتسامح والتعاطف والحب بمعناه العام الي جانب الذكاء الاجتماعى والاتزان النفسي والعقلي والسلوكى.
- التعليم النظري – مبرمج ومتدرج ومقنن – من العام الي الخاص الي الاكثر خصوصية – يوفر خلفية علمية كافية لإدراك مشكلات الانسان والكيفية الواجبة لمواجهتها والقيم الواجب الالتزام بها.
- التدريب – مبرمج ومتدرج ومقنن – يواكب بكل دقة التعلم النظري ، تتوفر فيه كافة شروط التدريب الجيد من حيث كفاءة المؤسسة – كفاءة الاشراف – كفاءة التقويم – الالتزام بالمدخل العلمي الذي يدرس نظرياً.

المهارات العامة الواجب الاهتمام بها

١. مهارة المقابلة والعلاقة.
٢. مهارة التسجيل المناسب.
٣. مهارة التوحد مع أهداف المؤسسة.
٤. مهارة الاشتراك فى فريق العمل.
٥. مهارة إستخدام الذات فى علاقة علاجية.

فئات الأداء المهني والمهارات المطلوبة لها

حدد شوارتز أربع فئات من الأداء المهني فى ممارسة الخدمة الاجتماعية هى:

- الممارسة المباشرة.
- التأثير المهني.
- إدارة العمل.
- التعلم المستمر.

تابع فئات الأداء المهنى

- وبتطبيق ذلك على ممارسة خدمة الفرد، سنجد أن فئات الأداء المهني والمهارات المطلوبة لها تتمثل فيما يلي:

١. الممارسة المباشرة: وتشير الي جهود الاخصائى الاجتماعى مع العملاء، وتتطلب هذه الممارسة مهارات الاتصال، وبناء العلاقة المهنية، وحل المشكلة والتعامل مع العملاء.

٢. التأثير المهنى: ويتطلب مستويات من المهارات:

أ- المستوي الأول: ويتضمن المهارات المطلوبة للعمل مع المهنيين الآخرين لصالح العميل: مثل الاتصالات والمناقشات مع الأطباء أو المدرسين أو الاخصائيين النفسيين أو الاخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات الأخري بهدف الحصول على خدمة معينة للعميل.

ب- المستوي الثاني: ويشير الي المهارات المطلوبة من الاخصائى الاجتماعى لكي يسهم مهنيا فى إحداث التغييرات الاجتماعية فى المؤسسة، والبيئة المحيطة بها، وفى المهنة نفسها.

١. إدارة الأعمال: ويتضمن المهارات اللازمة لتنظيم الممارسة مثل تسجيل المقابلات، وجدولة المواعيد، واستيفاء النماذج أو التقارير المطلوبة، وغير ذلك.

٢. التعلم المستمر: ويتضمن المهارات المطلوبة لدمج الموارد (مثل الإشراف، والتراث المهني، وتبادل الخبرات والمناقشات بين الزملاء والاختصاصيين الآخرين) فى مدخل شخصي للحل المهني للمشكلة، والنمو المهني.

أهم مهارات خدمة الفرد للعمل مع الحالات الفردية

- مهارة تكوين علاقة مهنية
- مهارة أنهاء المقابلات
- مهارة الملاحظة
- مهارة الاتصال

أولاً: مهارة تكوين العلاقة المهنية

- تم الحديث عن العلاقة المهنية سابقاً في الفصل الخاص بمبادئ خدمة الفرد،ومايهمنا هو الحديث عن كيفية تطبيق مهارة العلاقة المهنية.
- ولتطبيق الاخصائى الاجتماعى لمهارة العلاقة المهنية يراعى الاعتبارات التالية:

١. يجب على الاخصائى الاجتماعى استقبال العميل بابتسامة وترحيب به.
٢. الفردية في التعامل مع العميل، ويعنى ذلك أن كل عميل له سماته الخاصة، وقيمه واتجاهاته، وظروفه المختلفة عن الآخرين.
٣. القبول الكلى لشخصية العميل، ويعنى ذلك قبول العميل بكل مافيه من نقاط قوة وضعف أو جوانب إيجابية وسلبية فى شخصية العميل. عدم تكريس مشاعر الفشل والإحباط لدي العميل.

تابع مهارة العلاقة المهنية

١. احترام رأي العميل، ويعنى ذلك أن العميل له الحق فى التعبير عن رأيه فى المشكلة التى يعانى منها.
٢. طمأنته على سرية البيانات المعلومات التى يدلى بها.
٣. عدم إدانة العميل على أفعاله الاجتماعية الإنحرافية لأنه يتطلع إلى المساعدة والأمل للأفضل، ولا يتطلع للإدانة والاتهام.
٤. اعطاء العميل الفرصة للتعبير عن مشاعره الحبيسة، وخاصة السلبية منها والعدوانية حتى يتحرر منها.
٥. تكمن مهارة الاخصائى فى الإستجابة الصادقة لمشاعر العميل، واظهار التعاطف المناسب له فى المواقف المختلفة.

ثانياً: مهارة إنهاء المقابلات

- تم مهارة إنهاء المقابلات فى كل مراحل عملية المساعدة فهى ليست قاصرة على مرحلة دون الأخرى،، وتوجد مجموعة من المهارات تساعد على أنهاء المقابلات هى:

١. **مهارة التلخيص:** وفيها يراجع الاخصائى باختصار ماتم مناقشته مع العميل، ويشتمل الملخص على ما قام به مع العميل أثناء المقابلة، وبذلك يمكن معرفة الأجزاء التى لم يتم مناقشتها بعد.

- وتعتمد هذه المهارة على مساعدة الاخصائى للعميل على تلخيص ما دار فى المقابلة فى نهاية كل مقابلة لكي يتأكد من أن العميل قد استفاد من المقابلة أو أنه ألم بكل ما دار فيها، وتساعد عملية التلخيص العميل على كيفية ترتيب أفكاره، وإدراكة لحقيقة مشكلته؛ غير أن عملية التلخيص ليست مطلوبة فى نهاية كل مقابلة (جلسة) ولكنها تتوقف على طبيعة الموقف.

١. **مهارة التعميم:** تستخدم هذه المهارة للعمل مع العميل إذا كان يواجه أكثر من مشكلة وهنا ينتقل من مواجهة مشكلة الي أخري، وهكذا فإذا تمكن من اكتساب خبرة فى مشكلة معينة فإنه يمكن تعميم الخبرة المكتسبة أو التعلم الذي حصل عليه اذا واجهته نفس المشكلة أو مشكلة مشابهة فى المستقبل؛ وبذلك يتراكم لديه كم كبير من الخبرات التى تمكنه من مواجهة بعض مشكلاته بدون مساعدة من الاخصائى.

٢. **مهارة تحديد الخطوات:** يجب على الاخصائى أن يتوفر لديه المهارة فى تحديد مراحل العمل مع العميل لمساعدته على حل مشكلته، وأن تكون هذه الخطوات يمكن تنفيذها لكل من الاخصائى والعميل، وعليه أن يناقش العميل بصفة مستمرة فى الخطوات التى تحققت والخطوات التالية التى يمكن تحقيقها.

ثالثاً: مهارة الملاحظة

- تعتبر مهارة الملاحظة من المهارات الأساسية للممارسة المهنية، وهي لا ترتبط فقط بالممارسة المهنية في العمل مع الأفراد ولكنها أيضاً تتصل بممارسة الإخصائي مع الجماعات والمؤسسات والمجتمعات. وتعد أسلوباً علمياً للتعرف على حقائق معينة لا يستطيع أن يتوصل إليها الأخصائي إلا باستخدام حواسه لجمع الحقائق المرتبطة بعمله، ثم تحليل هذه الحقائق والمعلومات"، وتعرف الملاحظة بأنها "مراقبة مقصودة تستهدف رصد أي تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية، وتعرف أيضا بأنها النشاط العقلي للمدركات الحسية فهي مشاهدة مقصودة أو غير مقصودة تفيد في التعرف على كلمات العملاء مسموعة أو غير مسموعة"

تابع تعريف الملاحظة

- تعرف الملاحظة بأنها الرؤية العينية المجردة التي تعتمد على المشاهدة الفعلية للتفاعلات والعلاقات الاجتماعية الجارية بصفة يومية، ومن ثم نجد أن الملاحظة تهتم ب:

١. الوقوف على ما يحدث بدقة في المواقف الاجتماعية.
٢. الاهتمام بشكل كبير بالتفاصيل المحيطة بالمشكلة الاجتماعية.
٣. السياق الاجتماعي والتاريخي المحدد.
٤. مراقبة التفاعلات الاجتماعية المستمرة وتتبع دينامياتها.
٥. تخدم الملاحظة كافة أنواع البحوث الاجتماعية الوصفية، حيث تعمل على جلاء جوانب أو نقاط الغموض المحيطة بهذه المواقف الاجتماعية المسببة للمشكلة أو الظاهرة الاجتماعية أمام الممارس.

أهمية مهارة الملاحظة

- **العامل الأول:** تؤكد مهارة الملاحظة على قدرة الأخصائي في تطبيق الجوانب النظرية واستخدامها في توظيف ما نحصل عليه من حقائق ومعلومات.
- **العامل الثاني:** تؤكد قدرته في استخدام ما يتميز به ذاتيا في استخدام بعض حواسه، وتجاوبه مع موضوع الممارسة واستخدامه للمكونات الواقعية.
- **العامل الثالث:** تؤكد أن الاخصائى قادر على تطبيق المنهجية العلمية والبداية الصحيحة للحصول على الحقائق أو تأكيد ما توصلنا إليه.
- **العامل الرابع:** توضح مدى تفاعل الأخصائي مع الواقع الفعلي وإحساسه الحقيقي لما يصدر من الطرف الآخر (الفرد– الجماعة–المجتمع)
- **العامل الخامس:** تعبر عن الاهتمام بالتعبير الإنساني اللفظي وغير اللفظي، وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال التعبير اللفظي كالحديث، والأقوال، والتعبير غير اللفظي: كالإشارات، حركات اليدين، والابتسامة، ....وغيرها.
- **العامل السادس:** مهارة الأخصائي في الملاحظة ضرورة لأنها تساعد المستفيدين من الخدمة الاجتماعية على استمرارية التعامل والتفاعل مع الاخصائى لأنه دليل على اهتمامه واحترامه لهم في كافة المواقف السلبية أو الإيجابية.
- العامل السابع: تساهم الملاحظة في وضع خطة لعملية المساعدة مبنية على حقائق من الواقع.

أساليب الملاحظة

الأسلوب الأول:
الملاحظة العامة
البسيطة

الأسلوب الثاني:
الملاحظة
الموضوعية

الأسلوب الثالث:
الملاحظة باستخدام
دليل الملاحظة

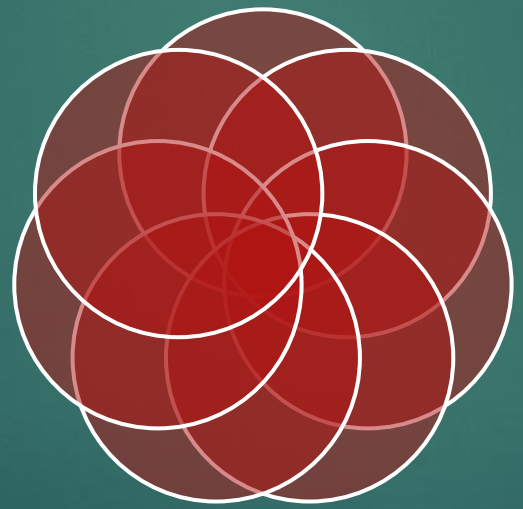
الأسلوب الرابع:
الملاحظة التتبعية

الأسلوب الخامس:
الملاحظة التقديرية

الأسلوب السادس:
الملاحظة باستخدام
المراقبين

الأسلوب السابع:
الملاحظة الذاتية

- الأسلوب الثامن: ملاحظة الصدفة



تصينف الملاحظة حسب الدقة العلمية

١. الملاحظة العابرة:
٢. الملاحظة العلمية المنظمة: وهذا النوع من أنواع الملاحظة يستخدم في البحوث العلمية في المجالات النفسية والاجتماعية والتربوية؛ وتتم عن طريق:

أ- طريقة الملاحظة بالمشاركة
ب- طريقة الملاحظة دون مشاركة

١. الملاحظة الفردية والجماعية: الملاحظة الفردية وهي الملاحظة التي يقوم فيها فرد واحد، والجماعية هي التي يقوم بها مجموعة خبراء مثل تحليل حركة الإنسان.

الجوانب التي يجب ملاحظتها

١. ملاحظة السلوكيات الصادرة من الأفراد والجماعات لما لها من اثر في عملية المساعدة.
٢. ملاحظة التعبيرات اللفظية والغير لفظية حيث تفيد الأخصائي في دراسة الموضوع ووضع خطة المساعدة.
٣. العلاقات الاجتماعية في الملاحظة وتطبيقها على المستفيدين حيث تساهم في تقدير المشكلة.
٤. المنطقية في عرض المشكلة وتسلسلها، ومدى اختلاف أو ارتباط الأفكار ببعضها.

- طبيعة العلاقة المهنية من حيث تبادل الثقة والاحترام والتقدير والرغبة في حل المشكلة.

تابع جوانب الملاحظة

١. الاهتمام بالمظهر والترتيب والنظافة.
٢. ملاحظة الحركات الجسمية التي تلفت النظر وترتبط بحالة العميل.
٣. طريقة التعامل والتفاعل مع الأخصائي الاجتماعي.
٤. الحالة الصحية والمظهر العام: على النحو التالي:

أ- الخلو من الأمراض الواضحة.
ب- التوافق العضلي العصبي أي القدرة على الحركة والسلوك.
ت- القدرة على الإدراك والفهم لما يدور مع الأخصائي.
ث- مدى استخدام الحركات الجسمية العشوائية التي تلفت النظر، وقد ترتبط بحالة العميل أو المستفيد.
ج- اختيار ما يتناسب من الملابس بالنسبة للمرحلة العمرية والمكانة، العمل الذي يقوم به.
ح- العلامات غير الصحية الموضحة لبعض الاضطرابات مثل استخدام أدوية خلال المقابلة.
خ- طريقة التعامل مع الأخصائي مثل حالات الاندفاع المفاجئ لدى بعض حالات المرضى النفسيين.

- مدى وجود العاهات الجسمية الواضحة.

تابع جوانب الملاحظة

أ- ن يكون السلوك أو الظاهرة المراد ملاحظتها أو الأحداث المطلوب ملاحظتها متاحة للملاحظ بحيث يمكن ملاحظتها بسهولة ويسر.
ب- أن يكون من السهل تحويل المشاهدات إلى بيانات رقمية تعبر عن هذه المشاهدات تعبيراً دقيقاً.
ت- التدريب على إجراء الملاحظة بحيث يصل مستوى الكفاءة إلى الحد المناسب وعلى درجة عالية من الإتقان، هذا وتتضمن الملاحظة العمليات السيكولوجية الآتية:

- الانتباه: ينتبه ويركز الملاحظ على تحقيق هدف بحثه ويترك ما عدا ذلك على هامش اهتمامه.
- الإحساس: يشعر الباحث بآلام وأمال من يلاحظهم بل يحس بنبضات قلوبهم وحالتهم الصحية والنفسية ويستخدم حواسه الشخصية كالنظر والسمع واللمس وغيرها.
- الإدراك: يفرق ويفسر الملاحظ ما يشاهده فهو ليس آلة تصوير تلتقط الواقع بل إنسان مدرك لما حوله.

- الفهم: يكون الملاحظ مفاهيم عامة شاملة من جزئيات متناثرة

خصائص الملاحظة العلمية

١. تعتبر مصدراً أساسياً للحصول على البيانات .
٢. يمكن استخدامها في استكشاف بعض الظواهر أو الاستبصار بسلوك معين.
٣. تلقي الضوء على البيانات الكمية، فتضيف إليها بعداً كيفياً نوعياً يمنحها معنى خاصاً، وهي تمثل في هذه الحالة محكماً خارجياً يمكن الاحتكام إليه في التثبت من مدى صدق البيانات، وهي إن كانت تعكس وجهة نظر الباحث إلى حد ما؛ إلا إنها تعطينا صورة واقعية حية للظواهر التي نتناولها.
٤. يمكن القيام بالملاحظة في المواقف الطبيعية، دون اصطناع ظروف معينة،.
٥. تفيد في دراسة سلوك الأطفال، ومعرفة الشخصيات القيادية منهم.
٦. تتميز بتسجيل الحدث فور وقوعه تلقائياً، فهي تصور الحدث والموقف مباشرة، وتنقله إلى الشخص القائم بالملاحظة دون أن يتحتم عليه مقابلة الأشخاص وسؤالهم وتسجيل إجاباتهم؛ مما قد يجعلهم في حرج أو تحيز.
٧. تتميز بالمواجهة المباشرة والتعاون، وحرية التعبير عن الشخصية والعواطف.
٨. تتميز بالمرونة التي تسمح للباحث تغيير أو تعديل خطته وفقاً للظروف التي يواجهها.

- تزداد قيمة الملاحظة في الحالات التي تتوقع فيها احتمال مقاومة الأفراد أو عدم تعاونهم أثناء المقابلة.

خطوات إجراء الملاحظة المنظمة

- **يتم إجراء الملاحظة المنظمة في خطوات يمكن اختصارها في مرحلتين رئيستين هما:**
- **مرحلة الإعداد:** وهي مرحلة التخطيط المسبق للملاحظة وتتضمن تحديد أهداف الملاحظة، وجوانب السلوك موضوع الملاحظة وتحديد العينة تحديداً دقيقا، والاتفاق على التعريف الإجرائي للسمات السلوكية الملاحظة، وكذلك تحديد الزمان والمكان، وتحديد سابق لأدوات التسجيل المستخدمة والتحقق من صلاحية الملاحظة وتحديد شروطها مع إعداد معايير لقوائم الملاحظة التي يتم إعدادها.
- **ثانيا: مرحلة التنفيذ:** تتضمن بدء الملاحظة حيث يتم تسجيل ما نلاحظه في الأزمنة والمواقف المختلفة بانتظام، ثم دراسة هذه الملاحظات بدقة ومحاولة الربط بين بعضها البعض، وبينها وبين البيانات الأخرى من مختلف الأدوات، وبعد ذلك تتم عملية تفسير ما نلاحظه، , يمكن استخدام الملاحظة لقياس سلوك الأفراد **في الحالات التالية:**

أ- قياس سلوك الأطفال صغار السن لأنهم يتصرفون بتلقائية.

ب- قياس الأفراد المعاقين عقلياً الذين يسلكون سلوكاً تلقائياً وطبيعياً في وجود الملاحظة.

ت- لا تصلح الملاحظة لقياس سلوك الأفراد العاديين أو ذوي القدرات العقلية المرتفعة من الراشدين.

شروط الملاحظة العلمية

١. وضوح الهدف من القيام بالملاحظة.
٢. أن يكون السلوك أو الظاهرة المراد ملاحظتها أو الأحداث المطلوب ملاحظتها متاحة للملاحظ .
٣. أن يكون من السهل تحويل المشاهدات إلى بيانات رقمية تعبر عن هذه المشاهدات تعبيراً دقيقاً.
٤. التدريب على إجراء الملاحظة بحيث يصل مستوى الكفاءة إلى الحد المناسب وعلى درجة عالية من الإتقان.
٥. الارتباط بالأهالي وتوطيد علاقات وثيقة معهم ليمكن ملاحظة مظاهر الحياة المختلفة والأنشطة المتباينة.
٦. استعمال لغة التخاطب السائدة في المجتمع في الحديث معهم.
٧. دراسة الحياة الاجتماعية ككل إذ يستحيل فهم أي جانب من جوانب الحياة في المجتمع إلا في ضوء الحياة كلها .
٨. دراسة المجتمعات الصغيرة المحددة تمام التحديد فكلما صغر حجم المجتمع وتحددت رقعته وتميزت معالمه سهل علي الباحث تتبع النظم الاجتماعية التي يدرسها.
٩. اختيار الوحدة الاجتماعية التي يركز عليها الباحث في دراسته الميدانية.

يسعى الملاحظ إلى فهم واكتشاف أنماط السلوك الطبيعي التلقائي غير المفتعل.

إرشادات متعلقة بالملاحظة

١. احصل على المعلومات التفصيلية للبحث المزمع عمله قبل الشروع به وادرس الحالة التي ستلاحظها قبل الشروع بها.
٢. اجعل الأهداف واضحة مسبقاً.
٣. استعمل الوسائل المساعدة لاستمارات الوحدات الإحصائية في التسجيل.
٤. لا تلاحظ الأشياء بشكل سريع، ودقق الأمور بشكل كامل.
٥. تدرب على دليل الملاحظة، وعلى الأجهزة قبل الشروع بالعمل.
٦. تعلم كيفية تسجيل الملاحظات وما هي الوقائع التي تلاحظها.
٧. حدد العلاقة بين الملاحظة والعينات والوقائع.
٨. قيم كل حالة أو ظاهرة على حده.
٩. سجل ودون المعلومات المستخلصة من ملاحظاته، والمواضيع التي يجب أن يلاحظها ويسجلها.
١٠. حدد الإجراءات التي سوف يستخدمها لاختبار دقة المعلومات.
١١. احترم ما تلاحظه دون إسقاط انطباعاتك القيمة والشخصية على ما تلاحظه.
٢١. تحديد جوانب السلوك المراد ملاحظته.
٣١. تدريب القائمين بالملاحظة.
٤١. التعبير عن الملاحظة بتقديرات كمية.
٥١. تحديد إجراءات تسجيل السلوك.

مزايا الملاحظة

١. جمع الحقائق عن طريق الحواس.
٢. محاولة للوصول إلى نتيجة مباشرة.
٣. سرعة إنجاز البحث والحصول على المعلومات.
٤. لا تحتاج إلى أدوات وأجهزة معقدة.
٥. سهلة التنفيذ.
٦. لا تعتمد على الماضي وإنما على الحاضر.

- تسمح بتجميع البيانات مباشرة.

عيوب الملاحظة

١. تدفع الباحث في بعض الأحيان إلى التحيز الشخصي.
٢. تحتاج إلى خبره ودراية أي تحتاج إلى اختصاصين بالملاحظة.
٣. تتطلب وقتاً طويلاً بالنسبة لدراسة التعلم والسلوك.
٤. لا تعطي أحياناً الدقة لأنها تعتمد على النظر.
٥. يتدخل الجانب النفسي والشخصي والتعب الجسدي بالتقويم وكذلك كفاءة المقومين.
٦. تعدد وتضارب المعلومات والبيانات إذا كان هناك أكثر من باحث واحد يقوم بالملاحظة.
٧. إمكانية اعتماد الباحث على خبرته السابقة في فهم الموضوع وليس على ما تبدو عليه الظاهرة أو المشكلة.
٨. عملية الملاحظة مقيدة بوقت معين يتحتم إجرائها فيه.
٩. غالبية الناس تنبذ فكرة خضوعهم أو خضوع أحد أفراد أسرهم لعمليات ملاحظة حتى ولو كان المبحوث طفلاً.
١٠. يصعب فيها دراسة أنواع معينه من السلوك مثل الخلافات الأسرية.
١١. يصعب بواسطتها كشف بواعث السلوك ودوافعه وخبرات الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم وقيمهم ومشاعرهم.
١٢. لا يتيسر في الملاحظة كشف خبرات الفرد الماضية وربطها بسلوكه الحاضر.
١٣. لا تصلح في التنبؤ بأنواع السلوك المستقبل.
١٤. قد يتعاطف الباحث تعاطفاً مفرطاً إزاء بعض مظاهر السلوك وقد يدفعه هذا إلى تجاهل مظاهر سلوكية أخرى.

رابعاً: مهارة الاتصال

- الإنسان بطبعه اجتماعي السلوك فلا يستطيع أن يعيش دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين ومن هنا كانت عملية الاتصال أمرا حتميا لازما لكل إنسان، ويعرف الاتصال بأنه عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث الاستجابة.
- ويعرف الاتصال بأنه تلك العملية التي من خلالها يتم نقل الآراء والأفكار والمعاني والخبرات من شخص (الاخصائى الاجتماعى) إلي شخص آخر (الفرد – الجماعة – المجتمع) بما يسهم في تحقيق التوافق الاجتماعى ومواجهة المشكلات، ويعرف الاتصال بشكل عام بأنه عملية نقل المعلومات من شخص (أشخاص) إلى آخر أو آخرون.

خصائص الاتصال

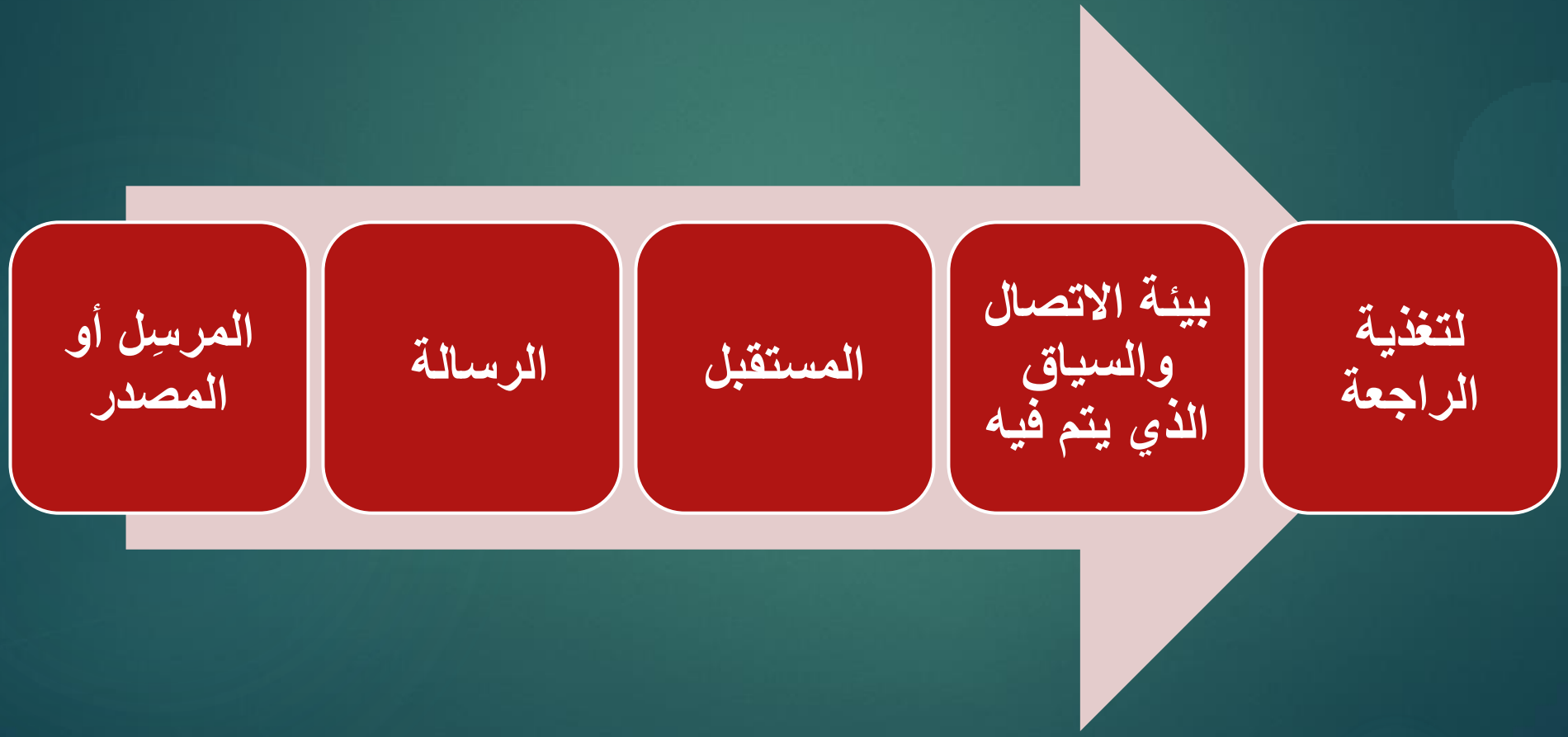
١. الاتصال عملية دينامية
٢. الاتصال عملية مستمرة
٣. الاتصال عملية دائرية
٤. الاتصال عملية لا تعاد
٥. لا يمكن إلغاء الاتصال

- الاتصال عملية معقدة

١. الاتصال يشكل نظاما متكاملا
٢. الاتصال تفاعلى وآنى ومتغير
٣. الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادى غالبًا
٤. الاتصال قد يكون قصديا وقد لا يكون
٥. اتصال ذو أبعاد متعددة

- كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعان

عناصر الاتصال



أهداف عملية الاتصال

- أولاً: الأهداف التوجيهية
- ثانياً: الأهداف التثقيفية
- ثالثاً: الأهداف التعليمية
- رابعاً: الأهداف الترفيهية الترويحية
- خامساً: الأهداف الإدارية
- سادسا: الأهداف الاجتماعة

مبادئ الاتصال الجيد

١. تحدث بلغة الآخرين .
٢. استخدام الألفاظ السهلة
٣. المقابلة قبل الحديث.
٤.
٥. ابتسم دائما.
٦. أشعر من أمامك بأهميته.
٧. كُن واضحاً.
٨. ركز على الأفكار الأساسية.
٩. أعط من أمامك الفرصة للتعبير عما يدور في خاطره .

- تنبه للغة الجسد

معوقات الاتصال

١. التحويل غير الملائم للرسائل: عادة ما تبدأ عملية الاتصال بالمرسل الذي يمتلك الفكرة و التي سيقوم بتحويلها و ترجمتها إلى شكل أو حالة يمكن إرسالها و فهمها من قبل المستلم. المتصل هنا قد لا يكون بالضرورة تمكن من وضع الفكرة بشكل جيد و واضح حول الموضوع وأهداف الرسالة، والسبب في بعض الأشياء التي يمتلكها المرسل مثل الشخصية، والمصادر، والخبرة، والدافع، و الملاحظة.
٢. الترجمة الغير ملائمة للرسالة: ترجمة الرسالة معناها قيام المستلم في تحديد المعنى والفكرة التي رسلها المرسل وتعتمد دقة الترجمة على ما يمتلكه المستلم من مهارات وخبرات وافتراضات المستلم.
٣. الاستخدام الغير مناسب للقنوات الاتصال: إن الاختيار الغير مناسب لقناة الاتصال غالبا ما يكون السبب الرئيسي في تعطيل عملية الاتصال .

تابع معوقات الاتصال

١. ضعف الإصغاء: يعتبر أحد معوقات الاتصال عندما لا يستطيع العقل من إجراء بعض العمليات المعرفية لترجمة الرسالة و فهم محتوياتها.

٢. الحكم على القيمة: عادة ما يكون المستلم ميال للحكم على الرسالة قبل استلامها ودلك ناتج عن خبرة المستلم بالمرسل وثقته فيه، وربما يكون الحكم سلبيا و المستلم غير موضوعي ويقيم الرسالة على حسب علاقته بالمرسل.

٣. مصداقية المصدر: تعود على نقص الثقة والإيمان والصراحة التي يمتلكها المستلم اتجاه الأهداف والكلمات التي يرسلها المرسل.

تابع معوقات الاتصال

١. ضغط الوقت: ويقصد بها عدم توافر الوقت الكافي للقيام بعملية الاتصال .

٢. الاختلاف في الموقف (الحالة): غالبا ما يكون المساعدين غير صريحين ومتحفظين على بعض الأفكار والآراء التي من شأنها أن تحسن من وضعية المؤسسة بسبب مشرفيهم الدين يحتلون مناصب عاليه وقوية في المؤسسة.
٣. المعوقات التنظيمية: تنتج عن الهيكل التنظيمي أو المناصب أو الصلاحيات بالإضافة إلى بعد الأعضاء عن بعضهم في المؤسسة.
٤. المعوقات التكنولوجية: كالمشكلات الناتجة عن الأدوات التكنولوجية مثل الهاتف و الحاسب الآلي.
٥. المعوقات البيئية: ويقصد بها الظروف البيئية المعيقة مثل الحرارة والتهوية.