

بحث بعنوان

التعليقات كأسلوب فى المقابلات الفردية

دراسة مطبقة على الاخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى

Comments as a technique in individual interviews

A study applied to social workers in the school field

إعداد

د/ أمل الشبراوي حسن محمد

أستاذ مساعد بقسم خدمة الفرد

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية

جامعة بني سويف

2021 م

ملخص الدراسة باللغة العربية

استهدفت الدراسة التعرف على مستوى المهارة فى التعليقات كأسلوب يستخدمه الاخصائى الاجتماعى المدرسى أثناء المقابلات الفردية كهدف رئيسى للدراسة كما استهدفت الدراسة أهداف فرعية أخرى ممثلة فى التعرف على مستوى الدلالة الاحصائية بين المهارة فى التعليقات كفنية للمقابلات وعلاقتها ببعض المتغيرات كالمؤهل الدراسى - وسنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية التى يحصل عليها الاخصائى - وزمن المقابلة) وتصميم أداة لتقدير مستوى مهارة التعليقات كفنية مستخدمة فى المقابلات الفردية ليستفيد بها المهتمون بالمجال المدرسى فيما يخص مهاره التعليقات كفنية للمقابلات الفردية . وانطلاقاً من اهداف الدراسة تحددت فرضيات الدراسة فى فرضين أساسيين هما من المتوقع ان يكون المستوى الفعلى لاستخدام الاخصائى الاجتماعى لمهارة التعليقات اثناء المقابلات الفردية مع الطلاب بالمجال المدرسى مرتفعاً والفرض الثانى يتمثل فى وجود ارتباط دال احصائياً بين المهارة فى التعليق ومتغيرات الدراسة - كالمؤهل الدراسى - وسنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية التى يحصل عليها الاخصائى - وزمن المقابلة) واعتمدت الباحثة فى إجراء الدراسة الوصفية باستخدام منهج المسح الاجتماعى باستخدام العينة الميسرة للباحثة وعددهم 135 اخصائى اجتماعى وطبق عليهم استبيان المهارة فى التعليق كفنية للحالات الفردية وتوصلت الدراسة الى أن مستوى المهارة فى استخدام التعليقات كفنية للمقابلات الفردية متوسط وكانت نتائج الابعاد الفرعية لمهارة التعليقات ممثلة فى مستوى المهارة فى التعليقات اللفظية متوسط ومستوى المهارة فى التعليقات الغير لفظية متوسط ومستوى المهارة فى تقييم تعليقات الاخصائى الاجتماعى ضعيف وبالتالي لا يتم قبول الفرض الاول للدراسة. وبالنسبة لفرض الدراسة الثانى اتضح انه لا يوجد ارتباط دال بين مستوى المهارة فى التعليقات والمؤهل الدارسى بينما وجدت دلالة احصائية بين المهارة فى التعليقات ومتغيرات الخبرة وعدد الدورات التدريبية ومدة المقابلة وعدد الحالات التى تعامل معها الاخصائى .

الكلمات المفتاحية- الحالات الفردية-فنية التعليقات-الاخصائين الاجتماعيين-المجال المدرسى.

Abstract

The study aimed to identify the level of skill in the comments as a method that uses the social worker teaching during the individual interviews as the main objective of the study. It also targeted other sub-objectives represented in the identification of the level of statistical connotation between the skill in the comments as a technical interview and its relationship to some variables such as academic qualification, years of experience, the number of training courses obtained by the specialist, and the time of the interview). The design of a tool to assess the level of skill of comments in individual interviews to benefit those interested in the school field with regard to the skill of comments as a technician for individual interviews. Based on the objectives of the study, the study hypotheses are defined in two basic assumptions: the actual level of social worker's use of feedback skill during individual interviews with students in the school field is expected to be high. The second assumption is that there is a statistical correlation between the commentary skill and the study variables. - Such as academic qualification - years of experience - number of training courses obtained by the specialist - and time of interview) In conducting the descriptive study, the researcher relied on the social survey curriculum using the accessible sample of 135 social workers to whom the skill questionnaire was applied to comment as a technician for individual cases. The study found that the skill level in using feedback as a technician for individual interviews was average. The results of subdimensional dimensions of comments were represented in the level of skill in verbal comments are weak and the average skill level in non-verbal feedback. With regard to the imposition of the second study, it became clear that there was no correlation between the skill level in the comments and the study qualification, whereas there was a statistical indication between the skill in the comments and the experience variables, the number of training courses, the duration of the interview and the number of cases dealt with by the specialist.

Keywords - Individual cases - Technical comments - Social workers - School field

أولاً : مدخل لمشكلة الدراسة

تعتبر المدرسة من أهم المؤسسات الموجودة بالمجتمع ويعد الأخصائي الاجتماعي أحد العناصر الأساسية التي يركز عليها النظام التعليمي في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية، كونه يُعد المحرك الأول لخطط وبرامج الخدمة الاجتماعية المدرسية، ذات العلاقة بالبيئة المدرسية وتعتبر المقابلة العنصر الأساسي في عملية الخدمات الفردية، وعلى ذلك فإنه يجب أن تتميز المقابلة بالدفء، وتكوين العلاقة المهنية وبالتعاطف الوجداني، والانتباه إلى السلوك غير اللفظي لدى العميل والمقابلة تحتاج إلى مهارات ومواصفات شخصية معينة، يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي لكي يقوم بإجراء المقابلة بشكل ناجح وفعال وهذه المهارات تعكس شخصية الأخصائي الاجتماعي، كما تعكس شخصية الطالب، والمناط بها عملية تربية وتنشئة وتعليم الأبناء وإكسابهم المعارف العلمية الأساسية والمتخصصة وغرس القيم الإنسانية في نفوسهم. (الحراسى .

(141 , 2020)

وتواجه المدرسة في عصرنا الحالي الكثير من التحديات التعليمية والاجتماعية ، فهناك مشكلات تتعلق بالنظم التعليمية - التي تعتبر مشكلة في حد ذاتها ، والخدمة الاجتماعية المدرسية تشكل أحد أهم المهن المتخصصة التي يقع على عاتقها مسئولية المشاركة الفعالة في التعامل مع هذه التحديات . (عبدالله . 2010, 875)

وتتضح أهمية الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي من خلال عدة جوانب لعل من أهمها ما يلي: (محمود . 2015, 3191 : 3192)

1) حماية الطلاب من الانحرافات والسلوكيات الضارة حيث يرى لين Lynn أن ما يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون من جهود في المجال المدرسي يساعد بشكل واضح على حماية الطلاب من الانحرافات والسلوكيات الضارة كما يساعد على مواجهة، ومعالجة مشكلات الطلاب ذوي الظروف الصعبة بالتعاون مع المدرسين بالمدرسة.

2) مساعدة التلاميذ على مواجهة مشكلاتهم الاجتماعية، ومقابلة متطلبات نموهم الاجتماعي بإعدادهم لمواجهة القضايا والظواهر المجتمعية.

3) تيسير تقديم الخدمات الاجتماعية للمجتمع الطلابي بأسره مع تقديم خدمات مميزة لمن يواجهون مشكلات خاصة منهم كالمعوقين والجانحين بل والمتفوقين فالخدمة الاجتماعية التعليمية أداة لمواجهة انحرافات الطلاب أو وقاية المعرضين للانحراف أو التعثر الدراسي أو القابلين للاستهواء، أو الاستقطاب.

4) الوسيط للعمل الجمعي، وفرق العمل بين كافة التخصصات المهنية داخل المدرسة كالتدريب والإرشاد والطب ومشرفي الهوايات، وهيئة التدريس.

5) تدعيم قيم الانتماء والديمقراطية، وحب العمل، والتعاون.

6) العمل كأداة لربط المدرسة بالمجتمع الخارجي كما تمثله الأسرة، والحي، والمجتمع المحلي لكي لا تعيش المدرسة بمعزل عن عالمها الخارجي فالأخصائي الاجتماعي المدرسي هو المشارك في وضع السياسة الاجتماعية داخل المدرسة وخارجها لرعاية الطلاب اجتماعياً ونفسياً، الكشف عن ميول، وقدرات ومواهب التلاميذ مما يؤدي إلى مواجهة مشكلات مجتمعهم والعمل على تنميته.

ولذلك يعد دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي عاملاً مهماً يتوقف نجاحه أو إخفاقه على كفاءة المهنية وفهمه لطبيعة دوره ومهاراته الفنية التي يؤديها للتعامل مع مشكلات الطلاب الاجتماعية والنفسية . ويعتمد الأخصائي الاجتماعي المدرسي في دراسة مشكلات الطلاب على المقابلات الفردية وتمثل المقابلة المهنية الأداة الرئيسية في طريقة خدمة الفرد، فهي أكثر الأساليب الفنية تطبيقاً في الخدمة الاجتماعية ويذهب كادزين (kadushin) إلى أنه لو كان هناك أسلوباً واحداً لممارسة الخدمة الاجتماعية لكان أسلوب المقابلة هذا وتتعدد أغراض المقابلة المهنية في خدمة الفرد فهي إما مقابلات يغلب عليها طابع جمع البيانات والمعلومات عن العميل والموقف الذي يواجهه أو مقابلات يغلب عليها طابع التقدير والتشخيص وأخيراً المقابلات التي يغلب عليها الطابع العلاجي ومساعدة العميل على أحداث التغيير المطلوب . (عبدالمجيد، 1993. 53)

ولذلك يعد دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي عاملاً مهماً يتوقف نجاحه أو إخفاقه على كفاءة المهنية وفهمه لطبيعة دورة ومهاراته الفنية التي يؤديها لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية المدرسية، وتعد المقابلات وسيلة أساسية لتنفيذ عمليات خدمة الفرد المختلفة التقدير والتعاقد والتدخل والقياس والانهاء والمتابعة ومن خلالها يحدث تفاعل هادف بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.

ولقد قارنت دراسة كلا من لونغ وكريجر وروجرز Kruger, L. J., Rodgers, R. F., Long, S. J., & Lowy, A. S. (2019) بين المقابلات الفردية مع مجموعات التركيز عن نتائج مختلطة فيما يتعلق بالأسلوب الأكثر فعالية في دراسة الموضوعات الحساسة. وكان الغرض من هذه الدراسة هو إجراء مقارنة مباشرة بين الطريقتين فيما يتعلق بتعبيرات الشباب حول موضوع حساس، ألا وهو أفكارهم ومشاعرهم المتعلقة بصورة الجسم. تم سحب عينة الطالبات الجامعيات بشكل عشوائي لمقابلة فردية كشف المشاركون في المقابلات الفردية عن المزيد من الأفكار والمشاعر الشخصية حول صورة الجسد وكان لديهم تصورات أكثر إيجابية عن المناخ الشخصي في جلساتهم مقارنة بالمشاركين في مجموعات التركيز. تشير هذه النتائج إلى أن المقابلات الفردية قد توفر للنساء بيئة أكثر دعمًا لمناقشة مواضيع حساسة.

ونائج تلك الدراسة تؤكد على أهمية وفعالية المقابلات الفردية في دراسة وعلاج الحالات الفردية وتتفق معها أيضاً دراسة لينى و Agnieszka. (2023) حول مقارنة منهجية المقابلات الثنائية ومجموعات التركيز القائمة على الفيديو باستخدام أدوات تم تطويرها حديثاً لتقييم نجاح إحدى طرق عمل مجموعات التركيز على طريقة أخرى. أجريت سلسلة من المناقشات عبر الإنترنت باستخدام أداة مؤتمرات الفيديو، نصفها يتكون من مجموعات تركيز مكونة من أربعة أشخاص والنصف الآخر عبارة عن مقابلات ثنائية توصلت الدراسة إلى تفضيل المجموعات المكونة من شخصين على المجموعات المكونة من أربعة أشخاص، مع

استثناء ملحوظ للمجموعات الأكبر التي تنتج المزيد من الأفكار .

وتشير دراسة ديفيد (2004) DAVID حول المقابلة الفردية العلاجية في فهم ديناميكيات الشخص الذي يجري المقابلة معه والمحاور في سرد العميل لمشكلته في العنف في العلاقات الحميمة وتشير الدراسة الى نجاح اسلوب المقابلة الفردية العلاجية في تخفيف حدة المشكلة .

ولقد استهدفت دراسة عبداللاه (2021) للتعرف على مهارات العمل مع الحالات الفردية للمشرف الأكاديمي لطلاب الخدمة الاجتماعية وتصميم برنامج تدريبي قائم على الممارسة المبنية على الادلة في الخدمة الاجتماعية لتنمية مهارات العمل مع الحالات الفردية للمشرف الأكاديمي واختبار فعالية هذا البرنامج في تنمية المهارات المستهدفة والتي تمثلت في مهارة اجراء الدراسة والتقدير ومهارة التخطيط للتدخل ومهارة الملاحظة ومهارة الاتصال ومهارة إدارة وتوجيه المقابلة ومهارة تنفيذ برنامج التدخل ومهارة التقييم ومهارة الانهاء ومهارة المتابعة ومهارة استخدام الوسائل والتطبيقات وقد اشارت الدراسة الى فعالية برنامج تدريبي مبني على الممارسة المبنية على الادلة في الخدمة الاجتماعية لتنمية مهارات العمل مع الحالات الفردية للمشرف الأكاديمي.

وتعتبر الحالات الفردية التي تحتاج الى مساعدة نفسية او اجتماعية هي بؤرة اهتمام اخصائى العمل مع الافراد والأسر والتي يتم التعامل معها من خلال اداه اساسية وهي المقابلات حسب انواعها دراسية تقديرية علاجية ولذلك فكانت الحالات الفردية بؤرة اهتمام العديد من الباحثين منهم دراسة عبدالسلام (2022) والتي استهدفت التعرف على التزام الاخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية وأشارت نتائج الدراسة ان الاخصائى يلتزم بالقيم المهنية مع العميل .

كذلك اوضحت دراسة يونس (2022) والتي استهدفت اكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الحالات الفردية من خلال الفصول الافتراضية والتي اشارت نتائجها الى صعوبة استخدام التعلم الالكتروني لاكساب مهارات العمل مع الحالات الفردية .

اما عن دراسة حسن (2021) والتي استهدفت تحديد متطلبات التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية فى العمل مع الحالات الفردية فى اطار التعليم الهجين وأشارت نتائج الدراسة الى ارتفاع مستوى متطلبات التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الاجتماعية فى العمل مع الحالات الفردية فى اطار التعليم الهجين .

واستهدفت دراسة عبدالله (2021) تقويم الممارسة المهنية الاكلينكية مع الحالات الفردية المدمجين وأشارت الدراسة الى حاجة الاخصائين الاجتماعيين لتقل الجانب الاكلينكى لكي يتمكنوا من العمل مع الحالات من خلال المقابلات الاكلينكية.

ويؤكد تنسن (1989) TENSION, فى دراسة على أهمية المقابلات للاخصائين الاجتماعيين فى دراسة البيئات للعملاء كما انها وسيلة العملاء فى عرض مشكلاتهم الحياتية بعبارة مفهومة ويمكن التحكم فيها ضمن الاستراتيجيات المفتوحة للأخصائى الاجتماعى.

وأشار بيركسون (1989) Berkson, J. الى ضرورة إنشاء نموذج للتعلم عن المقابلات ليستخدمها مشرفو التدريب الميداني مع طلابهم, وهذا يؤكد أهمية المقابلات كوسيلة للتغيير والتأثير فى العملاء .

وارتفاع المطالب المعرفية والمهارية والقيمية لتقل مهارات الاخصائى الاجتماعى يعنى ان هناك قصور فى تعليم مهارات التعامل مع الحالات الفردية وهذا لن يأتى الا بقياس مهارة تطبيق الفنيات لدى الطلاب وممارسى طريقة خدمة الفرد حتى نستطيع الارتفاع بمستوى الاداء فى العمل مع الحالات الفردية فمن خلال التدريب على المقابلات يتم التدريب على

المهارات المرتبطة في نجاح الاختصاصي الاجتماعي في تنفيذها ومنها الاسئلة والانصات والملاحظة والتعليقات الفنيات التي تساعد على التقدير وبناء خطط للتدخل وتقييم الاداء والانهاء والمتابعة فنيات المقابلة لها دور في اى مقابلة مهما كان نوعها دراسية تقديرية مقابلة تدخل مقابلة قياس عائد واخيرا مقابلات المتابعة .

وللباحثة بعض المشاهدات الميدانية من خلال عملها لمدة اثني عشر سنة كمشرف للتدريب الميداني من عام 2002 وحتى 2013 لطلاب الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعه حلوان ومشرف بالمعهد المتوسط للخدمة الاجتماعية بجاردن سيتي ومشرف بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بمدينة نصر وموجة لمشرفي الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية جامعه بنى سويف من عام 2015 حتى تاريخ اجراء البحث لقد لاحظت قصورا في المهاره فى استخدام التعليق او استخدامة بشكل منافي لاغراضه او وجود حالة من التجاهل لتعليقات العميل وذلك من خلال تحليل بعض الحالات الخاصة بالاختصاصي الاجتماعى المدرسى ومن خلال ملاحظة طلاب الخدمة الاجتماعية حديثي التخرج مما اثار تساؤل لدى الباحثة فى التعرف على مستوى مهاره الاختصاصيين فى استخدام التعليقات كاداه أساسية لتنفيذ المقابلات الفردية مع العملاء متى تستخدم وى نوع من التعليقات يكون اكثر اهمية وفقا لطبيعة الموقف توصيفهم لمهارة التعليقات كما اشارت الدراسات السابقة الى وجود قصور فى اداء الاختصاصيين الاجتماعيين خاصة فى المقابلات الاكلينيكية .

وتأسيساً على ذلك تحددت مشكلة الدراسة في قضية رئيسية هي تقدير مستوى مهاره فى التعليقات للأخصائى الاجتماعى بالمجال المدرسى أثناء المقابلات كما تبحث الدراسة فى طبيعة العلاقة بين المهارة فى التعليقات كفنية للمقابلات وعلاقتها ببعض المتغيرات كالمؤهل الدراسى - وسنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية التى يحصل عليها الاختصاصى - وزمن المقابلة)

ثانيا : أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة وأسباب اختيار موضوعها فيما يلى :

- تتبع أهمية هذه الدراسة من أن نتائجها تساهم في مساعدة القائمين على تطوير الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسى من تنمية مهارة التعليقات كفنية لها دور فى نجاح المقابلة فى تحقيق اهدافها .
- نتائج تلك الدراسة تساهم فى اثراء تخصص خدمة الفرد بتوفير اداه لقياس المهارة فى التعليق لدى الاختصاصى الاجتماعى .
- نتائج تلك الدراسة سينعكس بشكل غير مباشر على العمل مع الحالات الفردية خاصة مع طلاب المرحلة الثانوية بما يعانونه من ضغوط اسرية ودراسية بالاضافة الى ضغوط مرحلة المراهقة والتى تحتاج الى اختصاصى اجتماعى على قدر عالى من الكفاءة المهنية فى اجراء المقابلات والاهتمام بتطبيق فنيات بشكل عام وفنية التعليقات بشكل خاص

ثالثا: أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- 1) التعرف على مستوى المهاره فى التعليقات كأسلوب يستخدمه الاخصائى الاجتماعى المدرسى أثناء المقابلات الفردية .
- 2) التعرف على مستوى الدلالة الاحصائية بين المهارة فى التعليقات كفنية للمقابلات وعلاقتها ببعض المتغيرات كالمؤهل الدراسى - وسنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية التى يحصل عليها الاخصائى - وزمن المقابلة)
- 3) تصميم أداة لتقدير مستوى مهارة التعليقات فى المقابلات الفردية ليستفيد بها المهتمون بالمجال المدرسى فيما يخص مهاره التعليقات كفنية للمقابلات الفردية .

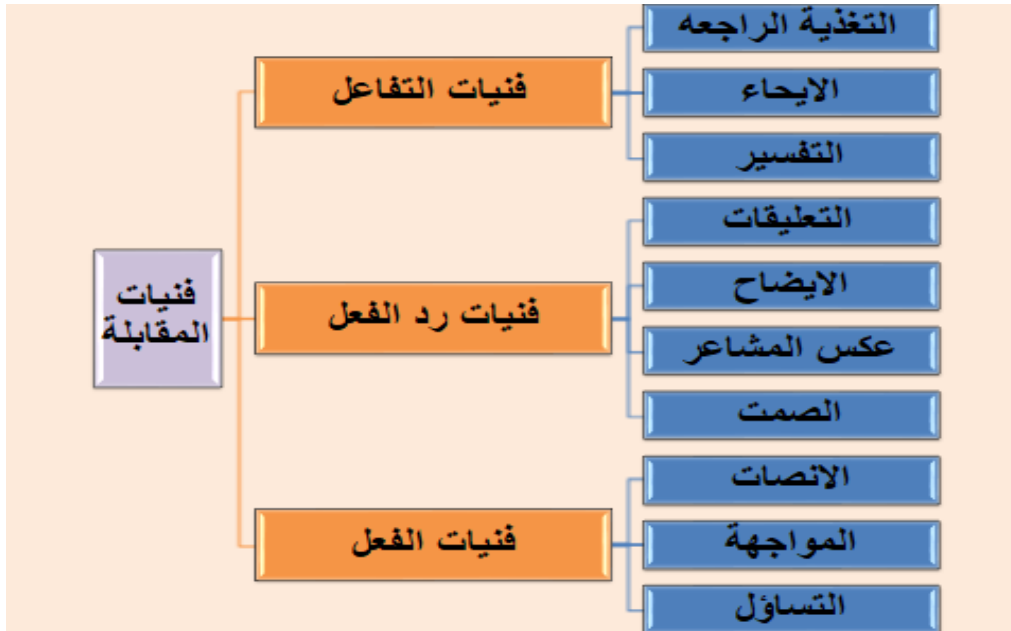
رابعا فروض الدراسة :

- 1) وانطلاقاً من تحديد مشكلة الدراسة والإطار النظرى الذى ستعتمد عليه الباحثة تتحدد فرضيات الدراسة فى :
(1) من المتوقع ان يكون المستوى الفعلى لاستخدام الاخصائى الاجتماعى لمهارة التعليقات اثناء المقابلات الفردية مع الطلاب بالمجال المدرسى مرتفعا.
- (2) وجود ارتباط دال احصائيا بين المهارة فى التعليق ومتغيرات الدراسة - كالمؤهل الدراسى - وسنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية التى يحصل عليها الاخصائى - وزمن المقابلة)

خامسا : مفاهيم الدراسة**1- المقابلات الفردية :**

المقابلة فى خدمة الفرد هى : لقاء مهنى مؤسس مقصود مخطط لة يقوده الأخصائى الاجتماعى ويشترك فيه مع العميل وحده او مع المتصلين بمشكلته بهدف دراسة وتشخيص وعلاج المشكلة ومتابعة وتقييم الجهود المهنية لصالح العملاء . (جبل . 2015، ص283)
والمقابلة اداة الخدمة الاجتماعية بشكل عام واداه اخصائى العمل مع الافراد والاسر فى مساعدة عملاءة على الوصول الى التغييرات الايجابية المرغوب فيها بشكل خاص .
ويمكن تعريف المقابلة الفردية فى تلك الدراسة على انها : اجراءات تنفيذية لدراسة وتقدير وعلاج المشكلة التى تعيق تكييف العميل مع نفسه أو بيئته او الاثنين معا وتتطلب قدر عالى من المهارة فى تطبيق فنيات المقابلة من جانب الاخصائى الاجتماعى .

وقد قسم الحراسى فنيات المقابلة وفقا للتقسيم الآتى : (الحراسى , 2020 , 150)



يتضح من الشكل السابق الذى يوضح موقع فنيات المقابلة داخل اللقاء المهنى الهادف بين الاخصائى والعميل والذى يشير الى أن التعليقات تتبع فنيات رد الفعل وفيما يلى استعراض لمفهوم فنية التعليقات محور الدراسة الحالية .

2- التعليقات

وتمثل تعليقات الاخصائى الجانب الوجدانى والتعليقات تتحمل العبء الأكبر من غيرها من وسائل المقابلة فى تشكيل التفاعل الوجدانى المتزن بين الممارس والعميل.(جبل .2015, ص292)

والتعليقات من الأدوات والأساليب التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى لاستثارة نشاط العميل وتفاعله فى المقابلة وكسب ثقة , فالتعليقات تشجع العميل على الاسترسال فى الحديث فى الاتجاهات المناسبة , وتشجعه على أن يسهب فى توضيح بعض النقاط ويوجز فى البعض الآخر وتمنح العميل العون والقبول فى بعض المواقف . (صفر , 1979 , 213)

وتعرف الباحثة فنية التعليقات على انها مهاره تستخدم من خلال لغة اتصالية لفظية وغير لفظية تهدف لمؤازره العميل فى موقفه الصعب من أجل الوصول للتكيف المرغوب فيه مع ذاته وبيئته .

كما حددت فنية التعليقات اجرائيا فى تلك الدراسة فى الدرجة التى يحصل عليها المفحوص على استبيان وصف التعليقات ككل وعلى ابعاده الفرعية الممثلة فى (مهاره التعليقات اللفظية - مهاره التعليقات الغير لفظية - المهاره فى تقويم التعليقات) .

سادسا : الاطار النظرى للدراسة :

قبل الكتابة فى الاطار النظرى الموضح لدراستى رأيت ان أبدا بنتائج دراسة حسن (2021) والتي كانت تبحث فى متطلبات العمل مع الحالات الفردية فى ظل التعليم الهجين والتي توصلت الى وجود قصور فى المعارف وتاخذ الترتيب الاول بين مجموعه المتطلبات ثم المتطلبات المهارية ثم المتطلبات القيمية للعمل مع الحالات الفردية وهذا يدل فى حد ذاته ان المتطلبات المهارية والمعرفية والقيمية للعمل مع الحالات الفردية والذي يترجمة الاخصائى من خلال المقابلات الفردية يستدعى وقفة للتدريب على فنيات المقابلات الفردية التى تعتبر من أهم أدوات اخصائى خدمة الفرد فى احداث التغيرات الايجابية المقصودة فى شخصية العميل وبيئته لذلك سوف أقسم الاطار النظرى الى محورين المحور الاول مرتبط بالمقابلات والمحور الثانى عن فنية التعليقات كمهارة اجرائية يستخدمها الاخصائى للتواصل مع الحالة .

أولا : المقابلات

المقابلات : لقاء مهنى هادف بين الاخصائى الاجتماعى والعميل أو أحد أطراف المشكلة كالاسرة فى اطار من القواعد والاسس المنظمة وتؤدى هذه المقابلة فى النهاية الى دراسة وتشخيص المشكلة ووضع الخطوات العلاجية لها .

كما تعرف المقابلة أيضا على انها نوع من أنواع التفاعل اللفظى وتتم فى موقف مواجهة يحاول فيها الشخص القائم بالمقابلة أن يحصل على معلومات أو اراء او يتعرف على معتقدات شخص اخر أو مجموعة أشخاص أو الحصول على بعض البيانات التى يحتاج اليها (خليفة : 2011 , 125)

كما تعرفها سلوى عثمان : (2012) بأنها علاقة انسانية مهنية ذات هدف محدد وهى تفاعل بين شخصين أحدهما قادم باختياره والاخر مؤهل لتقديم المساعدة المهنية . (الصدى : 2012, 207)

ليست المقابلة عملية سهلة ولكنها تحتاج الى تدريب ومران حتى يمكن القيام بنجاح وبحيث توجه نحو تحقيق الهدف المرغوب فى ولقد اقترح العلماء بعض القواعد التى ينبغى اتباعها فى المقابلة منها ما يلى : (العسيوى : 1997 , 87)

1- تحديد الحقائق والمعلومات والأهداف المراد الحصول عليها من المقابلة .

2- معرفة بعض المعلومات الضرورية عن المفحوص قبل القيام بالمقابلة وذلك عن طريق المصادر الاخرى

- كالشهادات والمستندات والخطابات (ملف العمل بالمؤسسة) .
- 3- يجب أن يكون موعد ومكان المقابلة محددا ومعروفا بالنسبة للعميل .
- 4- ينبغي البعد عن العوامل الذاتية كالتحيز أو التعصب في الآراء أو الأهواء الشخصية.
- 5- ينبغي اكتساب ثقة المفحوص حتى يفصح عن ميولة وحتى يتعاون مع الباحث .
- 6- يجب إقامة علاقة مهنية قوية بين الباحث والعميل .
- 7- ينبغي أن يستفيد العميل من المقابلة وذلك عن طريق اداء النصح والارشاد الية حتى يشعر بقيمة المقابلة .
- 8- يجب أن تبدأ المقابلة بمقدمة تتناول موضوع شيق وسهل يساعد العميل على الأستعداد للكلام وأن يألف جو المقابلة .
- 9- يجب أن يصغى الأخصائى اصغاء تاما للعميل فى أثناء المقابلة كما لا ينبغي أن يتعجلة بل يجب تخصيص الوقت الكافى اللازم للمقابلة لكل فرد.

أنواع المقابلات :

- المقابلات الفردية لها انواع منها : (أحمد : 1979 , 177-178)
- المقابلة المبدئية : وهى المقابلة الاستهلالية أو مقابلة الاستقبال ويقوم بها الاخصائى الاجتماعى الخبير المستشار والذى لديه خبرة فى الموارد والمصادر والمؤسسات فى المجتمع.
 - المقابلة الفردية : وهى المقابلة التقليدية التى يتم فيها جمع البيانات والمعلومات عن حالة العميل وتطورها وكذلك الأسرة والمدرسة ودورها فى احداث المشكلة وعلاجها
 - المقابلة المشتركة : وهى المقابلات التى يعقدها الاخصائى الاجتماعى مع العميل وأهله وذوية كأسرة وأقاربة أو المدرسة فى لقاء اجتماعى بناء كالزيارات الميدانية .
 - المقابلة العلاجية : وهى المقابلات التى تعقد بين الاخصائى الاجتماعى والعميل لتعديل اتجاهات او موقف أو افراغ وجدانى أو بحث عن مصادر وتمويل ومساعدات اقتصادية وفد ينبثق منها مقابلات جماعية يطلق عليها مقابلات الفريق العلاجى لتقرير وتقويم الخطوات العلاجية السابقة والقادمة والاستشارة .
 - وتم تقسيم المقابلات الى مقابلة أولى ومقابلة تالية ومقابلة ختامية ومقابلات تتبعية .
- (عثمان : 2014 , 122)

وهناك مجموعه محاور يجب ان نهتم بها كإخصائيين اجتماعيين فى المقابلات الاولى وضحا "أحمد كمال" فى الاتى : (أحمد : 1979 , 177-178)

- طبيعة المشكلة الحالية وما يكتنفها من حقائق موضوعية وذاتية .
- ما يرى العميل تذليله من صعاب وما يتوقع الوصول اليه من نتائج .
- أهمية المشكلة وأثرها على العميل من النواحي النفسية والاجتماعية والمادية ومعنى المشكلة فى نظرة مع تحديد أهم أجزائها وأولها بالرعاية العاجلة .
- الأسباب المباشرة : بدايتها وكيف تراكمت ووصلت بالعمل الى هذا الوضع مع الاستعانة بنظرية السبب والنتيجة لفهم تسلسلها وترتيبها .
- المحاولات التى بذلت للتغلب على المشكلة وماذا فعل العميل العميل بمفرده ومع الآخرين وامالة فى حلها كما تهتم بأنواع النشاطات التى بذلت لحلها والموارد الداخلية والخارجية التى استعان بها فى هذا السبيل ونتائج المجهودات التى بذلت سابقا .
- طبيعة الحلول والاهداف التى يسعى اليها فى المؤسسة وما هى الدوافع التى حفزت العميل للحضور الى المؤسسة وما هى اراءه فيما يختص برغباته وماذا ينتظر من المؤسسة وما هو دورة الايجابى ونوع النشاط الذى يمكنه القيام به وما علاقته بهذه الحلول .
- طبيعة وظيفة المؤسسة ووسائلها لحل المشكلة وماذا يمكن ان تقدمه من خدمات .
- معرفة سبب التجاؤ الى المؤسسة والشخص الذى ارشده بالحضور وما هى الظروف الجديدة التى جعلته يتخذ خطوة اتصال بالمؤسسة .

خصائص المقابلة

- ومن أهم خصائص ومميزات المقابلات ما يلى : (عبدالمجيد . 2019 , 414:413)
- تتيح المقابلة بين الاخصائى والعمل الفرصة للاتصال اللفظى وغير اللفظى ولعل الاتصال اللفظى لا يقل أهمية عن الاتصال اللفظى
 - المقابلة تتيح الفرصة للاخصائى لملاحظة بعض الجوانب الجسمية والتغيرات الانفعالية والحركية والتى تساعد الاخصائى الاجتماعى على الحصول على بيانات ومعلومات قد لا يضطر الى الحصول عليها من خلال الاسئلة المباشرة .

- تتيح المقابلة للاخصائى استخدام العديد من الادوات التى تحقق أغراضا عدة منها الحصول على البيانات والمعلومات من العميل أو الاشخاص المرتبطين بمشكلته ومن أهم هذه الاساليب الاسئلة المباشرة وغير المباشرة والملاحظة والانصات والتعليقات .
- وفى تلك الدراسة يتم التركيز على التعليقات كفنیه وإداه يجب ان يستخدمها الاخصائى بمهارة حرصا على سلامة العميل وحتى لا تعتبر مقابلة الاخصائى للعميل احد الضغوط المساهمة فى مشكلته اذا تفاعل معه بشكل غير مهنى من خلال استجابته لمشاعره سواء كان ذلك لفظيا او غير لفظى .

ثانيا : التعليقات كاداه للمقابلات الفردية فى خدمة الفرد

- وتعتبر التعليقات من الفنيات التى يجب ان يتدرب عليها الاخصائى الاجتماعى المدرسى نظرا لدورها الحيوى فى تكوين العلاقة المهنية بين الممارس والعميل والتى يشعر خلالها العميل بتجاوب وجدانى بينة وبين الممارس ولما لها من دور فى ترسيخ العديد من القيم المهنية والتى تساعد العميل على الوصول الى التعديل المرغوب فيه فيما يخص ذاته والتكيف مع بيئته وواقعه , وفى حالة عدم الكفاءة المهنية من جانب الاخصائى فى تطبيقه لفنية التعليقات بمهاره قد يؤدي ذلك الى فشل التدخل المهني وتطبيق تكنيكاته ولذلك اهتمت الدراسة الحالية ببحث جوانب المهارة فى التعليقات لدى الاخصائيين الاجتماعيين وتوصيفهم لتلك الفنية واستخداماتها مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى .
- ولقد اهتم صفر (1997) بتحديد الفارق بين تعليقات الأخصائى وتعليقات العميل من حيث الاهداف والتى يوضحها الجدول الاتى :

وجهة المقارنة	تعليقات اخصائى العمل مع الافراد والأسر	تعليقات العميل
اهداف التعليقات	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدل على أن الاخصائى مقدر للعميل ومهتم لموقفه ▪ عامل تشجيع واستثارة لانطلاق العميل خلال المقابلة ▪ عامل تاكيدى للتجاوب العقلى والوجدانى ▪ قد تكون فى صورة طلب لتفسير حقيقة معينة ▪ تساعد فى توجيه المناقشة فى وجهة معينة وتخفف حدة المشاعر السلبية التى يعانها العميل ▪ وسيلة لوضع مبادئ خدمة الفرد موضع التنفيذ وتشعر العميل بالطمأنينة وهى خطوة نحو تكوين العلاقة المهنية 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ يقصد بها احداث تأثيرات معينة فى نشاط الأخصائى وتفكيره كأن يقول (ربنا وحده عالم بحالنا) ▪ ومن التعليقات ما يشير الى المشاعر التى تسيطر عليه فقد يقول العميل المتشائم (المنحوس دايمنا منحوس) ولا يصح ان تمرر تعليقات العميل دون تأمل بل لابد من فهم دلالتها ومعناها ومرماها

المبادئ المهنية التي تدعم مهارة التعليقات لدى الاخصائى الاجتماعى :

يمكن استعراض المبادئ التي تدعم مهارة التعليقات : (حسن : 2021 , 246)

- 1) الفردية: يحتاج العميل أن يعامل كفرد خاص له سماته الخاصة فريد من نوعه له معتقداته وقيمه واتجاهاته.
- 2) التقبل يحتاج العميل أن يشعر بأنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب من قوة وضعف.
- 3) التوجيه الذاتي: أحياناً يمارس العميل حقه في ممارسة حريته يملك مقدرات نفسه وكونه عميلاً لا يسلبه هذا الحق في هذه الحالة يتم تطبيق مفهوم التوجيه الذاتي.
- 4) التعبير الهادف عن المشاعر : حيث يحتاج العميل للتعبير المطلق عن مشاعره الحبيسة وخاصة السلبية منها.
- 5) التفاعل الوجداني: يحتاج هنا الأخصائي بأن يشعر باستجابة صادقة لمشاعره وأن يجد التعاطف المناسب لها.
- 6) تجنب إدانة العميل : يحتاج العميل ألا يدان على أفعاله فهي وإن كانت خطأ فهو يتطلع إلى المساعدة والأمل ولا يتطلع إلى الإدانة والاتهام.
- 7) السرية: يحتاج العميل إلى أن تصان أسراره الخاصة التي يحرص على الاحتفاظ بها.

وترى الباحثة ان عدم وعى الاخصائى الاجتماعى المدرسى بالتعليق الذى يتجاوب من خلاله مع العميل ويتصل من خلاله وجدانيا قد يؤثر بالسلب على استكمال الحالة للعلاج بل قد يؤدي التعليق الغير مهني من جانب الاخصائى الى ازدياد المشكلة لدى العميل بدلا من التخفيف من حدتها , كما ان مهارة الاخصائى فى تحليل تعليقات العميل والتي تشير الى مشاعره الحقيقية من النقاط الهامة لتكوين العلاقة المهنية بين الاخصائى والعميل ولذلك فالمهارة فى التعليق تعتبر فنية هامة يجب التدريب عليها من جانب الاخصائين الاجتماعيين والوقوف على جوانب القصور فى تلك المهارة يعد من الاهمية للنجاح فى العمل مع الحالات الفردية .

■ ثامنا : الاجراءات المنهجية للدراسة

منهجية الدراسة :

1- نوع الدراسة ومنهجها

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف تقديم التفسيرات العلمية المنطقية للظاهرة محل الدراسة، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاتها وتتبع منهج المسح الاجتماعى باستخدام العينه .

2- مجالات الدراسة:

(1-2) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في الإدارة التعليمية بمحافظة بني سويف.

(2-2) المجال البشري

تمثل المجال البشري للدراسة في الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالمرحلة الثانوية بالإدارة التعليمية بمحافظة بني سويف

(3-2) وحدة المعاينة:

تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في الاخصائين الاجتماعيين بالمجال المدرسي المرحلة الثانوية

(4-2) إطار المعاينة: تم حصر الاخصائين الاجتماعيين بالإدارة التعليمية بمحافظة بني سويف المرحلة الثانوية ، وبلغ عددهم (457) مفردة تقريباً. وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع الاخصائين الاجتماعيين بالمرحلة الثانوية

على الإدارات التعليمية بمحافظة بني سويف

م	الإدارة التعليمية	عدد الاخصائين
1	إدارة بني سويف التعليمية	161
2	إدارة ببا التعليمية	62
3	إدارة الواسطى التعليمية	59
4	إدارة ناصر التعليمية	36
5	إدارة سمسطا التعليمية	35
6	إدارة اهناسيا التعليمية	39
7	إدارة الفشن التعليمية	65
	المجموع	457

(5-2) نوع العينة وحجمها:

تمثلت نوع العينة في العينة الميسرة للباحثة عددها (135 اخصائى) تم سحبهم بشكل عشوائى من اجمالى اطار المعاينة .

(1-3) المجال الزمني: تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت 2021/9/1م إلي 2021/12/1م.

▪ أدوات الدراسة: بناء على القراءات النظرية فى موضوع الدراسة والدراسات السابقة التى تم الرجوع اليها وبعض المقابلات التى تم إجرائها مع بعض الاخصائين الاجتماعيين بالمجال المدرسى بالإضافة الى الرجوع لبعض الأدوات التى استخدمت فى الدراسات السابقة فقد قامت الباحثة بتصميم استبيان يتضمن 24 عبارة لقياس مستوى التعليقات كفنية هامة لنجاح المقابلات الفردية لدى الاخصائين الاجتماعيين بالمجال

المدرسي (المرحلة الثانوية) وقد قامت الباحثة بعرضة على ثلاثة من المحكمين الذين اشاروا الى صلاحية تطبيقه على مجتمع الدراسة تم استخدام الأداة وفقاً للخطوات التالية

قامت الباحثة باستخدام Google Drive Models في عملية جمع البيانات. يتكون استبيان وصف أسلوب التعليقات اثناء المقابلات من ثلاثة أبعاد هي المحور الاول المهارة في التعليق اللفظية وارقام عبارات البعد من (1-10)-المحور الثاني: المهارة في التعليق الغير لفظي وعباراته من (11-20) - المحور الثالث: تقييم التعليقات وعباراته من (21-24) ويعطى كل رأي وزنه (Weights) وفق الاستجابات (دائما (3) - أحيانا (2) - نادرا (1) و يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتطبيق اختبار الفروق بين متغيرات الدراسة ، كما تم تحديد الإتجاه كما في الجدول التالي :

جدول رقم (2)

يوضح الاتجاه العام للاستبيان

اتجاه الاستبيان	
الاتجاه الاستبيان	المتوسط
مستوى منخفض	من 1 إلى 1.66
مستوى متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مستوى مرتفع	من 2.34 إلى 3

صدق وثبات الأداة: وقد اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع على الأدبيات النظرية، ثم تحليلها وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. وتم اجراء الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها على عدد (3) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (85%)، وتم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية. - كما تم اجراء ثبات إحصائي لعينة قوامها (20) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام معامل ألفا - كرونباخ ، وتبين أن معظم معاملات الارتباط للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3)

يوضح نتائج ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) (ن=20)

أبعاد الاستبانة	Cronbach's Alpha
المحور الاول : المهارة في التعليق اللفظي	.954
المحور الثاني: المهارة في التعليق الغير لفظي	.895
المحور الثالث: تقييم الإحصائي لنفسه	.782
الاستبانة ككل	.844

يتضح من الجدول السابق الذى يشير الى معامل الفا كرنباخ الى ثبات الاستبانة

نتائج الدراسة الميدانية:

وصف عينة الدراسة :

اولا : توزيع الاخصائيين الاجتماعيين حسب متغيرات الدراسة

جدول رقم (4)

يوضح المؤهل الدراسى لعينة الدراسة (ن=135)

المتغير	ك	%
بكالوريوس خدمة اجتماعية	110	81.5%
دبلوم على خدمة اجتماعية	12	8.9%
ماجستير خدمة اجتماعية	6	4.4%
دكتوراه خدمة اجتماعية	7	5.2%
المجموع	135	100.0%

يتضح من الجدول السابق الذى يوضح المؤهل العلمى لعينة الدراسة ان اعلى نسبه للاخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة 81.5% يليها نسبة 8.9% دبلوم على خدمة اجتماعية ونسبة 5.2% للاخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على درجة الدكتوراه فى الخدمة الاجتماعية ونسبة 4.4% للاخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على درجة ماجستير فى الخدمة الاجتماعية . ورغم تعدد المؤهلات الا ان نسبة الحاصلين على بكالوريوس فقط تحتل المرتبة الاولى وهذا ما يوجب قياس المهارات المختلفة للاخصائي للثاكد من حداثة معلوماته وتطبيقه للمعلومة بشكل صحيح ومهنى .

جدول رقم (5)

عدد الدورات التدريبية التى حصل عليها الاخصائيين الاجتماعيين (ن=135)

المتغير	ك	%
لم احضر دورات	4	3.0%
دورة واحدة	4	3.0%
دورتان	3	2.2%
ثلاث دورات فأكثر	124	91.9%
المجموع	135	100.0

يتضح من الجدول رقم (5) الذى يوضح عدد الدورات التدريبية للاخصائي الاجتماعى خلال العمل لتنمية مهاراته ان نسبة 91.9% تلقوا ثلاث دورات فأكثر وان نسبة 3.0% لم تحضر اى دورات ونفس النسبة قد حضرت دورة واحدة ويعد حصول النسبة الاعلى للدورات التدريبية شىء ايجابى بالنسبة لعينة الدراسة.

جدول رقم (6)

عدد الحالات التي تعامل معها الاخصائيين الاجتماعيين (ن=135)

المتغير	ك	%
أقل من 10 حالات	16	11.9%
من 10 الى اقل من 20 حالة	21	15.6%
من 20 حالة الى اقل من 30	82	60.7%
30 حالة فأكثر	16	11.9%
المجموع	135	100.0%

يشير جدول رقم (6) الى عدد الحالات التي تعامل معها الاخصائي الاجتماعي المدرسى ان نسبة 60.7% تعاملوا مع 20 حالة الى اقل من 30 يليها فى المرتبة الثانية المجموعه التي تعاملت مع عدد 10 الى اقل من 20 حالة بنسبة 15.6% يليها المجموعه التي تعاملت مع عدد أقل من 10 حالات وتتساوى معها المجموعه الاخيرة فى نفس النسبة 11.9% تعاملت مع 30 حالة فأكثر.

جدول رقم (7)

سنوات الخبرة للاخصائيين الاجتماعيين (ن=135)

المتغير	ك	%
من 5 الى اقل من 10	5	3.7%
من 10 الى اقل من 15	22	16.3%
من 15 الى اقل من 20	86	63.7%
20 فأكثر	22	16.3%
المجموع	135	100.0%

يتضح من الجدول رقم (7) الذى يوضح سنوات الخبرة للاخصائيين الاجتماعيين ان نسبة 63.7% من عينة الدراسة لديها خبرات من 15 الى اقل من 20 يليها نسبة 16.3% للفئة من 10 الى اقل من 15 والفئة 20 فأكثر وهذا ما يشير ان نسبة الاكبر للاخصائيين الاجتماعيين لديهم خبرات فى المجال المدرسى عامة والعمل مع الحالات الفردية كشق هام يتعامل معه الاخصائي الاجتماعي اثناء عملة المهني بالمدرسة .

المحور الثاني:

وصف مستوى مهارة التعليقات كفية للمقابلات الفردية لدى الاخصائيين الاجتماعيين (ن=135)

جدول رقم (8)

يوضح مستوى المهارة فى استخدام التعليقات اللفظية كفية للمقابلات الفردية (=135)

الترتيب	الانحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	نادرا		أحيانا		دائما		المحور الاول التعليقات اللفظية		
			%	ك	%	ك	%	ك	العبارة	رقم العبارة	
3	0.488	2.39	0	0	38.5	52	61%	83	أظهر اهتمامى بالعميل واحترامى له	1	
6	0.794	1.6	59	80	21	29	19%	26	أستخدم عبارات لاستثارة العميل على التفاعل الايجابى داخل المقابلة	2	
8	0.835	1.63	60	81	17	23	23%	31	أستخدم عبارات فى المقابلة تهدف لتوضيح الموقف الاشكالى للعميل	3	
2	0.52	2.79	5.2	7	10.4	14	84.4%	114	أركز على قول عبارات تؤكد سرية المعلومات	4	
7	0.848	1.66	58.5	79	17	23	24.4%	33	أوضح فى عباراتى للعميل حقة فى الاختيار	5	
4	0.477	2.3	7	1	68.1	92	31.1	42	أتفهم عبارات العميل التى تعبر عن مشاعر داخلية	6	
1	0.495	2.79	3.7	5	14.1	19	82.2	111	أستجيب لشعور العميل بالالم والضيق	7	
10	0.77	1.54	11.9	16	72.6	98	15.6	21	فى المقابلة استخدم استجابة لفظية حسب الموقف يدعم الموقف	8	
5	0.48	2.09	63	85	20	27	17	23	أستخدم عبارات تهدف لعوده العميل لنقطة هامة فى مشكلته	9	
9	0.871	1.67	61.5	83	14.1	19	24.4	33	أعى احتياجات العميل واستجيب لها	10	
متوسط	.45898	2.0768	المستوى								

يتضح من الجدول السابق رقم (8) الذى يوضح المهارة فى استخدام التعليقات اللفظية لدى الاخصائيين الاجتماعيين ان العبارة الاولى التى اتفق على استخدامها الاخصائيين الاجتماعيين هى عبارة أستجيب لشعور العميل بالالم والضيق

بمتوسط حسابي 2.79 وانحراف معياري 0.495 يليها في المرتبة الثانية عبارة أركز على قول عبارات تؤكد سرية المعلومات بمتوسط حسابي 2.79 وانحراف معياري 0.52 يليها في المرتبة الثالثة أظهر اهتمامي بالعمل واحترامي له بمتوسط حسابي 2.39 وانحراف معياري 0.488 يليها في المرتبة الرابعة أتفهم عبارات العميل التي تعبر عن مشاعر داخلية بمتوسط حسابي 2.3 وانحراف معياري 0.477 يليها في المرتبة الخامسة أستخدم عبارات تهدف لعوده العميل لنقطة هامة في مشكلته بمتوسط حسابي 2.09 وانحراف معياري 0.48 يليها في المرحلة السادسة أستخدم عبارات لاستثارة العميل على التفاعل الايجابي داخل المقابلة بمتوسط حسابي 1.6 وانحراف معياري 0.794 يليها في المرتبة السابعة عبارة أوضح في عباراتي للعميل حقة في الاختيار بمتوسط حسابي 1.66 وانحراف معياري 0.794 وفي المرتبة الثامنة عبارة أستخدم عبارات في المقابلة تهدف لتوضيح الموقف الاشكالي للعميل بمتوسط حسابي 1.63 وانحراف معياري 0.835 وفي المرتبة التاسعة عبارة أعي احتياجات العميل واستجيب لها بمتوسط حسابي 1.67 وانحراف معياري 0.871 اما بالنسبة لاتجاه البعد ككل والذي يشير الى ان مستوى المهارة في استخدام التعليقات اللفظية لدى الاخصائيين الاجتماعيين متوسط .

جدول رقم (9)

الذي يوضح المهارة في استخدام التعليقات الغير لفظية كفنية للمقابلات الفردية (ن=135)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا		أحيانا		دائما		المحور الثاني التعليقات الغير اللفظية	
			%	ك	%	ك	%	ك	العبارة	رقم العبارة
6	0.424	2.12	7	1	72.6	98	26.7	36	أركز على اشارات غير لفظية تدعم علاقتي المهنية بالعمل	1
1	0.581	2.64	65.9	89	18.5	25	15.6	21	استخدم رنات الصوت مع العميل يشعره بالتضامن	2
3	0.422	2.23	7.4	10	76.3	103	16.3	22	أستخدم تعبيرات الوجه والعين في تفاعلي مع العميل	3
5	0.46	2.14	3.7	5	80.7	109	15.6	21	أستخدم هز الرأس كعلامة للتتبع والموافقة مع ما يقوله العميل	4
7	0.524	2.04	59.3	80	13.3	18	27.4	37	تقدير الموقف يعتمد على ملاحظته الاخصائي لاشارات العميل الغير لفظية	5
8	0.494	2.05	5.2	7	25.9	35	68.9	93	استثمر لحظات الصمت للعميل لاتمكن من اصدار حكم موافقة او رفض لموقف معين	6

7	أستنبط أفكار تشخيصية للحالة من ايماءات العميل	31	23	104	77	0	0	2.53	0.751	2
8	أركز استجابتي على الاحاسيس المستمرة خلف ما يصرح به العميل من كلمات اثناء المقابلة	25	18.5	104	77	6	4.4	1.63	0.853	9
9	في بعض المواقف تكون الاستجابة الغير لفظية اكثر تائيرا في مشاعر العميل	20	14.8	102	75.6	13	9.6	2.26	0.457	4
10	أؤمن باهمية التعليقات الغير لفظية في بث الطمانينه لدى العميل	26	19%	29	21	80	59	1.6	0.794	10
المستوى		متوسط								
		2.0543								
		.31715								

يتضح من الجدول السابق رقم (9) الذي يوضح المهارة في استخدام التعليقات الغير لفظية كفنية للمقابلات الفردية ان أستخدم رنات الصوت مع العميل يشعره بالتضامن من 2.64 0.581 انحراف معياري كانت في المرتبة الاولى في هذا البعد يليها أستنبط أفكار تشخيصية للحالة من ايماءات العميل متوسط حسابي 2.53 وانحراف معياري 0.751 في المرتبة الثانية ويليهما أستخدم تعبيرات الوجه والعين في تفاعلي مع العميل متوسط حسابي 2.23 وانحراف معياري 0.422 في المرتبة الثالثة يليها في بعض المواقف تكون الاستجابة الغير لفظية اكثر تائيرا في مشاعر العميل بمتوسط حسابي 2.26 وانحراف معياري 0.457 في المرتبة الرابعة يليها أستخدم هز الرأس كعلامة للتتبع والموافقة مع ما يقوله العميل 2.14 وانحراف معياري 0.46 في المرتبة الخامسة يليها أركز على اشارات غير لفظية تدعم علاقتي المهنية بالعميل بمتوسط حسابي 2.12 وانحراف معياري 0.424 في المرتبة السادسة يليها تقدير الموقف يعتمد على ملاحظه الاخصائي لاشارات العميل الغير لفظية بمتوسط حسابي 2.04 وانحراف معياري 0.524 في المرتبة السابعة يليها استثمر لحظات الصمت للعميل لاتمكن من اصدار حكم موافقة او رفض لموقف معين بمتوسط حسابي 2.05 وانحراف معياري 0.494 في المرتبة الثامنة يليها أركز استجابتي على الاحاسيس المستمرة خلف ما يصرح به العميل من كلمات اثناء المقابلة بمتوسط حسابي 1.63 وانحراف معياري 0.853 في المرتبة التاسعة يليها أؤمن باهمية التعليقات الغير لفظية في بث الطمانينه لدى العميل بمتوسط حسابي 1.6 وانحراف معياري 0.79 في المرتبة العاشرة . اما عن المتوسط الكلي للبعد متوسطة .54302 وانحراف معياري 0.31715. مما يشير الى ان متوسط المهارة في استخدام التعليقات الغير لفظية كان متوسطا لدى عينه الدراسة ولذلك يوجب وضع خطط تدريبية وبرامج لنقل المهارات الفنية التي تستخدم كاساس في المقابلات الفردية لان المقابلات الفردية من اهم ادوات العمل مع الوحدات الصغرى من خلالها ندرس ونقدر ونضع برامج للتدخل ونطبق البرنامج من خلالها فالمقابلة ان صح التعبير هي القلب المحرك للطار المعرفي لخدمة الفرد بل هي اساس التدخل للخدمة الاجتماعية بشكل عام.

جدول رقم (10)

الذى يوضح مستوى مهارة تقييم تقيم التعليقات لدى الاخصائيين الاجتماعيين ن(135)

الترتيب	الانحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	نادرا		أحيانا		دائما		المحور الثالث تقيم الاخصائى للتعليقات		
			%	ك	%	ك	%	ك	العبارة	رقم العبارة	
3	0.752	1.5	74.1	100	17	23	8.9	12	اراجع نفسى على تعليقات كان يجب قولها للعميل فى جزء من المقابلة وتجاهلت قولها	1	
2	0.878	1.68	59.3	80	14.1	19	26.7	36	أعى عبارات العميل التى تعكس مشاعر داخلية	2	
4	0.639	1.35	1.5	2	73.3	99	25.2	34	تعليقاتى تخفف حدة مشاعر العميل السلبية داخل المقابلة	3	
1	0.46	2.24	68.1	92	16.3	22	15.5	21	أحلل التعليقات الغير مناسبة للموقف وتأثيرها السلبى على الحالة	4	
<u>منخفض</u>		42253	1.3963	المستوى							

يتضح من الجدول رقم (10) الذى يوضح مستوى مهارة تقييم التعليقات لدى الاخصائيين الاجتماعيين ن(135) ان عبارته أحلل التعليقات الغير مناسبة للموقف وتأثيرها السلبى على الحالة كانت فى المرتبة الاولى بمتوسط حسابى 2.24 وانحراف معيارى 0.46 يليها فى المرتبة الثانية عبارته أعى عبارات العميل التى تعكس مشاعر داخلية بمتوسط حسابى 1.68 وانحراف معيارى 0.878 يليها فى الترتيب الثالث عبارة اراجع نفسى على تعليقات كان يجب قولها للعميل فى جزء من المقابلة وتجاهلت قولها بمتوسط حسابى وانحراف معيارى 0.752 يليها فى الترتيب الرابع عبارة أحلل التعليقات الغير مناسبة للموقف وتأثيرها السلبى على الحالة بمتوسط حسابى 1.35 وانحراف معيارى 0.639 اما بالنسبة للبعد ككل نجد ان متوسطة 89630. وانحراف المعيارى 42253. وبالتالي فانه مستوى المهارة فى تقييم التعليقات لدى عينة الدراسة ضعيفا يستوجب التدخل ببرامج تدريبية لتنمية المهارة فى التقييم الذاتى حيث انها مهارة هامة ومبدا من مبادئ العمل مع الافراد وانه هام بالنسبة للحفاظ على الحالة حيث ان التعليقات الغير مهنية تؤدى الى نتائج سلبية على راسها عدم استكمال الحالة للخطة العلاجية وتؤثر على تدعيم العلاقة المهنية بين الاخصائى والعميل .

جدول رقم (١١)

يوضح مستوى الدلالة بين متغيرات الدراسة والدرجة الكلية على الاستبانة

الدلالة	الدرجة الكلية على الاستبانة	متغيرات الدراسة
غيردال	.097	معامل الارتباط
	.263	مستوى الدلالة
	135	N
دال	.092	معامل الارتباط
	.000	مستوى الدلالة
	135	N
دال	.304**	معامل الارتباط
	.000	مستوى الدلالة
	135	N
دال	.365**	معامل الارتباط
	.000	مستوى الدلالة
	135	N
دال	.784**	معامل الارتباط
	.000	مستوى الدلالة
	135	N
	1	معامل الارتباط
		مستوى الدلالة
	135	N

يتضح من الجدول رقم (11) الذى (يوضح مستوى الدلالة بين متغيرات الدراسة والدرجة الكلية على الاستبانة انة بالنسبة للمؤهل العلمى لعينة الدراسة لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المؤهل الدراسى ومستوى المهارة فى استخدام التعليقات كفنیه من فنيات الدراسة والباحثة ترى ان العمل مع الحالات الفردية واستخدام فنيات لنجاح الحالة يعتمد على الممارسة المهنية للاخصائى الممارسة المغلفة بالانتماء والمسؤولية ولذلك فمجرد الحصول على مؤهل علمى اعلى ليس شرطاً للتميز فى العمل ان لم يقترن بالممارسة الفعلية .اما بالنسبة لسنوات الخبرة فمستوى الدلالة يشير الى وجود ارتباط موجب قوى اى انى كلما زادت سنوات الخبرة زادت المهارة لدى اللاخصائى الاجتماعى فى استخدام التعليقات كفنیه من فنيات المقابلات الفردية .

كما يوجد ارتباط دال ايضا بين مستوى التعليقات وبين عدد الدورات التدريبية التى يحصل عليها الاخصائى الاجتماعى المدرسى حيث انة كلما زاد المستوى المعرفى من خلال الدورات التدريبية يرفع من مستوى المهارة فى التعليقات .

وايضا يشير الجدول الى وجود ارتباط دال بين مستوى المهارة فى مهارة التعليقات وبين عدد الحالات التى يتعامل معها الاخصائى كلما زاد عدد الحالات زادت خبراتة وقدراتة

المهنية فى التعليق كاحد الفنيات الهامة فى العمل مع الحالات الفردية كما تشير نتائج الدراسة ايضا الى وجود ارتباط دال بين المهارة فى التعليقات وبين مدة المقابلة وهذا يوضح ان مهارة التعليق تشبع احتياجات عاطفية لدى الحالة فكما كانت المهارة متوفرة لدى الاخصائى تزداد مدة المقابلة ولا يشعر العميل بالارهاق او الملل نتيجة الارتباط العاطفى الذى يساند به الاخصائى العميل اثناء المقابلة .

مناقشة النتائج النهائية للدراسة

استهدفت تلك الدراسة التعرف على مستوى مهاره فى التعليقات كأسلوب يستخدمه الاخصائى الاجتماعى المدرسى أثناء المقابلات الفردية وقد افترضت فرض اساسى للدراسة وهو من المتوقع ان يكون المستوى الفعلى لاستخدام الاخصائى الاجتماعى لمهارة للتعليقات اثناء المقابلات الفردية مع الطلاب بالمجال المدرسى مرتفعا تشير نتائج الدراسة ان مستوى المهارة فى استخدام التعليقات كفنية للمقابلات الفردية متوسط وكانت نتائج الابعاد الفرعية لمهارة التعليقات مماثلة فى مستوى المهارة فى التعليقات اللفظية متوسط ومستوى المهارة فى التعليقات الغير لفظية متوسط ومستوى المهارة فى تقييم تعليقات الاخصائى الاجتماعى ضعيف وبالتالي لا يتم قبول الفرض الاول للدراسة. وبالنسبة لفرض الدراسة الثانى اتضح انه لا يوجد ارتباط دال بين مستوى المهارة فى التعليقات والمؤهل الدراسى بينما وجدت دلالة احصائية بين المهارة فى التعليقات ومتغيرات الخبرة وعدد الدورات التدريبية ومدة المقابلة وعدد الحالات التى تعامل معها الاخصائى وتحليل ما توصلت لة الدراسة الحالية من انخفاض المستوى للاخصائى الاجتماعى المدرسى فى تطبيقه لفنية التعليقات نجد ان الدراسة الحالية تختلف مع دراسة عبدالسلام (2022) والتى توصلت الى التزام الاخصائى الاجتماعى بالقيم المهنية أثناء تعامله مع الحالات الفردية بالرغم من أن الدراسة الحالية توصلت الى مستوى متوسط فى القيم المستخدمة عند تطبيق مهارة التعليقات كفنية مستخدمة فى المقابلات الفردية عند دراسة الحالات الفردية .

وتتفق الدراسة مع دراسة عبدالسلام (2022) والتى استهدفت دراسة المعوقات التى تواجه الاخصائى الاجتماعى فى تطبيقه قيم الممارسة المهنية فى المقابلات لدراسة الحالات الفردية حيث توصلت الدراسة الى وجود خبرات سلبية سابقة لدى الاخصائى الاجتماعى وعدم قناعة الاخصائى الاجتماعى بالالتزام بالقيم المهنية وعدم رضا الاخصائى عن عملة المهني وتلك المعوقات تدعم المستوى المتوسط الذى توصلت اليه الدراسة الحالية من حيث تطبيقهم لفنية التعليقات عند تعاملهم مع الحالات الفردية من خلال المقابلة كما تتفق ايضا الدراسة الحالية مع دراسة حسن (2021) حول واقع استخدام العلاقة المهنية مع الحالات الفردية وتوصلت الدراسة الى وجود اخطاء مهنية لدى الاخصائيين عند العمل مع الحالات الفردية وهذا يدعم النتيجة التى توصلت لها الدراسة الحالية من حيث انخفاض المستوى المهني للاخصائيين عند استخدام التعليقات مما يستدعى وجود برامج من

المهتمين بالتوجيه الاجتماعي ومن اساتذة الجامعات باقسام العمل مع الافراد والاسر للتضامن فى ثقل المهارات المهنية للاخصائيين فيما يخص مهارتهم فى استخدام التعليقات وقياس باقى الفنيات والعمل على تنمية مهارتهم فى العمل مع الحالات الفردية .

الصعوبات التى واجهت الباحثة اثناء تطبيق البحث :

عدم تعاون الأخصائيين الاجتماعيين بسهولة مع الباحثة وقامت الباحثة بشرح مغزى البحث وان الهدف هو قياس القصور فى الاداء من اجل تقوية فى دراسات اخرى مرتبطة بتطبيق برامج لتقلل المهارات .

مقترحات بحثية :

- فعالية برنامج تدريبي لتقلل مهارات الاخصائى الاجتماعى فى استخدام فنية التعليقات فى المقابلات الفردية للعملاء .
- فعالية برنامج تدريبي لتقلل مهارات الاخصائى الاجتماعى فى استخدام فنية الاسئلة فى المقابلات الفردية للعملاء .
- فعالية برنامج تدريبي لتقلل مهارات الاخصائى الاجتماعى فى استخدام فنية الانصات فى المقابلات الفردية للعملاء .

المراجع المستخدمة

- الحراصي , على بن حافان بن حمد. (2020) مهارات المقابلة الارشادية لدى الاخصائيين الاجتماعيين فى محافظة الداخلية بسلطنة عمان , بحث منشور بمجلة العلوم التربوية والنفسية , المجلد (4) العدد 43
- عبدالمجيد، هشام سيد. (1993). دليل المقابلة المهنية لتقويم عائد التدخل المهني مع الحالات الفردية.مجلة علوم وفنون - دراسات وبحوث، مج 5، ع 4، 151 - 180. مسترجع من [/67629Record/com.mandumah.search://h](http://67629Record/com.mandumah.search://h)
- عبدالمجيد ،هشام سيد .(2019) .أسس القياس وأساليبه فى البحث العلمى والممارسة فى الخدمة الاجتماعية ،عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- جيل، عبدالناصر عوض أحمد.(2015) .المهارات الاكلينيكية للخدمة الاجتماعية ،الاسكندرية .المكتب الجامعى الحديث.
- عبدالله، هنداوي عبداللاهي حسن. (2010). برنامج تدريبي لإكساب الأخصائيين الإجتاعيين بالمجال المدرسي المهارة في استخدام النماذج العلمية لطريقة خدمة الجماعة.المؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرين للخدمة الاجتماعية - إنعكاسات الازمة المالية العالمية على سياسات الرعاية الاجتماعية، مج 2 ، القاهرة: كلية الخدمة الإجتاعية ، جامعة حلوان، 874 - 967. مسترجع من [/114064Record/com.mandumah.search://h](http://114064Record/com.mandumah.search://h)
- عبدالله ، صابر .(2021) . فعالية برنامج تدريبي قائم على الممارسة المبنية الأدلة فى الخدمة الاجتماعية لتنمية مهارات المشرف الأكاديمي للعمل مع الحالات الفردية ، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث ، جامعة الفيوم ، العدد الثانى والعشرون .
- عبدالسلام ،رحاب محمد (2022). إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث ، جامعة الفيوم المجلد 27، العدد 3 .
- عبدالسلام ،رحاب محمد (2022) ، المعوقات التى تواجه الأخصائى الاجتماعى فى تطبيق قيم الممارسة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية ، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث ، جامعة الفيوم المجلد 27، العدد 2 .
- حسن، هبه عيسى.(2021) . واقع ممارسة العلاقة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية للأيتام
- بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث ، جامعة الفيوم المجلد 23، العدد 4.
- حسن ، أحمد محمود. (2021) . متطلبات التدريب على الحالات الفردية فى ظل التعليم الهجين ،بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم العدد الرابع والعشرون.

يونس, محمد السيد شلبي. (2022) . استخدام الفصول الافتراضية في اكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الحالات الفردية. بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم, المجلد 26، العدد 2 .

عبدالله, السيد احمد . (2021) . تقويم استخدام الممارسة الاكلينيكية مع الحالات الفردية للشباب المتأثر بالإدمان من منظور الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية, بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم, المجلد 23، العدد 3 .

محمود, وفاء محمد. (2015). الخدمة الاجتماعية المدرسية.مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع38، ج16، 3183 - 3204. مسترجع من <http://733113Record/com.mandumah.search://http>

خليفة . محمد البدوي الصافي (2011) : المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث .

الصدقي ،سلوى عثمان : منهاج الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ورعاية الشباب, الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث .

أحمد . أحمد كمال .(1979) : منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد ، القاهرة : مكتبة الخانجي

عثمان . جمال شكري محمد (2014) أسس العمل مع الحالات الفردية ، مكتبة المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالشرقية .

العسيوي ، عبدالرحمن (1997) : أصول البحث السيكولوجي ، لبنان : دار الراتب الجامعية .

صفر . محمد شريف (1997) التدخل المهني في خدمة الفرد ، مكتبة الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

Kruger, L. J., Rodgers, R. F., Long, S. J., & Lowy, A. S. (2019). Individual interviews or focus groups? Interview format and women's self-disclosure. *International Journal of Social Research Methodology: Theory & Practice*, 22(3), 245–255.
<https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1518857>

Lene Heiselberg & Agnieszka Stępińska. (2023) Transforming Qualitative Interviewing Techniques for Video Conferencing Platforms. *Digital Journalism* 11:7, pages 1353–1364.

DAVID GADD (2004) Making sense of interviewee–interviewer dynamics in narratives about violence in intimate relationships, *International Journal of Social Research Methodology*, 7:5, 383–401, DOI: 10.1080/1364557092000055077

TENSON, K. (1989). Social Work Discourses and the Social Work Interview (Order No. DX89472). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (303764624). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/social-work-discourses-interview/docview/303764624/se->

Berkson, J. (1989). The social work interview: Structure, content and verbal behaviour; a model for understanding and teaching interview skills based on an analysis of tape recorded interviews (Order No. U030452). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2038864768). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/social-work-interview-structure-content-verbal/docview/2038864768/se>