



www.massira.jo

المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

الدكتور
هنداوي عبد اللاهي حسن



رقم التصنيف : 362

المؤلف ومن هو في حكمه : هنداوي عبد اللاهي حسن

عنوان الكتاب : المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

رقم الإيداع : 2017/1/29

الوصفات : الخدمة الاجتماعية/ العمل الاجتماعي

بيانات النشر : عمان - دار الرسائل الجامعية للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار الرسائل الجامعية للنشر والتوزيع عمان-الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشرطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2017م - 1438هـ

الطبعة الثانية 2025م - 1446هـ



عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

الدكتور
هنداوي عبد الالهي حسن



الفهرس

المقدمة.....19

الفصل الأول

حول مفهوم المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية

تمهيد	25
أولاً: مفهوم المهارة	26
ثانياً: مفهوم المهارات الأساسية في الخدمة الاجتماعية	26
ثالثاً: مفهوم المهارات المستحدثة في الخدمة الاجتماعية	27
رابعاً: مكونات المهارة في الخدمة الاجتماعية	29
خامساً: شروط اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية	30
سادساً: خطوات اكتساب المهارة في الخدمة الاجتماعية	32
سابعاً: العوامل المؤثرة في اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية	34
ثامناً: أساليب تعليم المهارات في الخدمة الاجتماعية	34
تاسعاً: معوقات اكتساب المهارات في الخدمة الاجتماعية والتي يجب أن يراعيها الأخصائي الاجتماعي	36
عاشراً: تدريبات وتطبيقات	37

الفصل الثاني

المهارة في استخدام المقابلة في الخدمة الاجتماعية

41	تمهيد
42	أولاً: مفهوم المقابلة في الخدمة الاجتماعية
43	ثانياً: خصائص المقابلة في الخدمة الاجتماعية
43	ثالثاً: أهمية المقابلة في الخدمة الاجتماعية
44	رابعاً: أهداف المقابلة في الخدمة الاجتماعية
45	خامساً: أنواع المقابلات في الخدمة الاجتماعية
46	سادساً: عناصر المقابلة
46	سابعاً: القواعد التنظيمية للمقابلة ومتطلبات نجاحها
47	ثامناً: مراحل تنفيذ المقابلة في الخدمة الاجتماعية
49	تاسعاً: الأساليب التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في المقابلة
49	عاشراً: المعوقات التي يقابلها الأخصائي الاجتماعي في استخدام المقابلات في الخدمة الاجتماعية
50	حادي عشر: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات المقابلة
51	ثاني عشر: تدريبات وتطبيقات

الفصل الثالث

مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية

55	تمهيد
56	أولاً: مفهوم الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
57	ثانياً: أهداف الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
57	ثالثاً: أركان الملاحظة في الخدمة الاجتماعية

- 58 رابعاً: أنواع الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
- 59 خامساً: الملاحظة في طرق الخدمة الاجتماعية
- سادساً: مقومات وشروط نجاح الأخصائي الاجتماعي في القيام بمهارة الملاحظة
- 62 في الخدمة الاجتماعية
- 64 سابعاً: خطوات تنفيذ مهارة الملاحظة في الخدمة الاجتماعية
- ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي يمكن أن تقابله في
- 65 استخدام مهارة الملاحظة
- 67 تاسعاً: تدريبات وتطبيقات

الفصل الرابع

مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية

- 71 تمهيد
- 72 أولاً: مفهوم التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 73 ثانياً: أهمية مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 74 ثالثاً: أهداف التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 76 رابعاً: الفرق بين التقييم والتقويم في الخدمة الاجتماعية
- 77 خامساً: أنواع التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 79 سادساً: المشاركون في مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 80 سابعاً: مقومات وشروط نجاح الأخصائي الاجتماعي في عملية التقويم
- 81 ثامناً: معايير التقويم التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي في عمله
- تاسعاً: الوسائل العلمية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تنفيذ مهارة
- 83 التقويم
- 83 عاشراً: خطوات تنفيذ مهارة التقويم في الخدمة الاجتماعية
- 86 حادي عشر: صعوبات التقويم

ثاني عشر: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات نجاحه وتنفيذ مهارة التقويم.....	88
ثالث عشر: تدريبات وتطبيقات	88

الفصل الخامس

مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية

تمهيد	95
أولاً: مفهوم التسجيل في الخدمة الاجتماعية	96
ثانياً: أهداف التسجيل في الخدمة الاجتماعية	97
ثالثاً: مهارة التسجيل في طرق الخدمة الاجتماعية.....	101
رابعاً: مقومات التسجيل في الخدمة الاجتماعية.....	112
خامساً: خطوات تنفيذ مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية.....	113
سادساً: الأخطاء الشائعة في التسجيل	114
سابعاً: نموذج تسجيل حالة فردية.....	115
ثامناً: نموذج لتقرير دوري لأحد اجتماعات جماعة.....	122
تاسعاً: تدريبات وتطبيقات	127

الفصل السادس

مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية

تمهيد	131
أولاً: مفهوم الاتصال في الخدمة الاجتماعية	132
ثانياً: أهمية مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية.....	133
ثالثاً: أهداف الاتصال في الخدمة الاجتماعية	133
رابعاً: أنواع الاتصال في الخدمة الاجتماعية	134

136	خامساً: الاتصال في طرق الخدمة الاجتماعية.....
140	سادساً: مقومات ومبادئ الاتصال الناجح في الخدمة الاجتماعية.....
141	سابعاً: خطوات مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية.....
143	ثامناً: معوقات الاتصال في الخدمة الاجتماعية.....
145	تاسعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على مشكلات ومعوقات الاتصال... ..
145	عاشراً: تدريبات وتطبيقات

الفصل السابع

مهارة الإنصات الإيجابي في الخدمة الاجتماعية

149	تمهيد
150	أولاً: مفهوم الإنصات.....
153	ثانياً: أهمية وأهداف الإنصات في الخدمة الاجتماعية.....
154	ثالثاً: أنواع الإنصات
158	رابعاً: مراحل تطبيق مهارة الإنصات في الخدمة الاجتماعية
158	خامساً: كيف يكتسب الأخصائي الاجتماعي مقومات الإنصات الناجح.....
160	سادساً: معوقات الإنصات
160	سابعاً: لماذا لا تنصت بشكل أفضل؟
161	ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على مشكلات الإنصات
162	تاسعاً: نصائح للإخصائيين الاجتماعيين حول الإنصات بشكل فعال
162	عاشراً: مثال للإنصات الإيجابي
164	حادي عشر: تدريبات وتطبيقات

الفصل الثامن

مهارة استخدام لغة الجسد في الخدمة الاجتماعية

- 167 تمهيد
- 168 أولاً: مفهوم مهارة استخدام لغة الجسد
- 168 ثانياً: أهداف مهارة استخدام لغة الجسد في الخدمة الاجتماعية
- 168 ثالثاً: كيف يفهم الأخصائي الاجتماعي لغة الجسد لدى عملائه
- 171 رابعاً: فوائد فهم الأخصائي الاجتماعي للغة الجسد عن عملائه
- خامساً: متطلبات نجاح الأخصائي الاجتماعي في مهارة استخدام لغة الجسد مع
172 عملائه
- 178 سادساً: كيفية تنفيذ الأخصائي الاجتماعي لمهارة استخدام لغة الجسد بنجاح.....
- 178 سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات استخدامه للغة الجسد.
- 179 ثامناً: تدريبات وتطبيقات

الفصل التاسع

مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية

- 183 تمهيد
- 183 أولاً: مفهوم مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 184 ثانياً: أهمية مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 185 ثالثاً: أهداف استخدام مهارة الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 185 رابعاً: عناصر الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 186 خامساً: مبادئ وشروط الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 187 سادساً: مقومات الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
- 188 سابعاً: مراحل مهارة الحوار الهادف

- 190 ثامناً: معوقات الحوار الهادف في الخدمة الاجتماعية
191 تاسعاً: كيف يكون الأخصائي الاجتماعي محاوراً لبقاً
192 عاشراً: تدريبات وتطبيقات

الفصل العاشر

مهارة الإقناع في الخدمة الاجتماعية

- 197 تمهيد
198 أولاً: مفهوم مهارة الإقناع في الخدمة الاجتماعية
200 ثانياً: مهام وأهداف مهارة الإقناع
201 ثالثاً: عناصر الإقناع
202 رابعاً: مكونات وركائز عملية الإقناع
203 خامساً: أشكال وطرق الإقناع
204 سادساً: مقومات الحديث المقنع
206 سابعاً: تكتيكات مهارة الإقناع
207 ثامناً: كيفية التعامل مع مقاومة الأعضاء لبعض الأساليب الإقناعية
207 تاسعاً: مهارات فرعية داخل مهارة الإقناع
208 عاشراً: مراحل الإقناع
209 حادي عشر: خطوات الإقناع
211 ثاني عشر: عوائق الإقناع
211 ثالث عشر: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات الإقناع
213 رابع عشر: تدريبات وتطبيقات

الفصل الحادي عشر

المهارة في إدارة المناقشة الجماعية

- 221 تمهيد
- 222 أولاً: مفهوم المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 223 ثانياً: أهمية المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 223 ثالثاً: أهداف المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 224 رابعاً: مبادئ وأسس المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 225 خامساً: أساليب المناقشة الجماعية في الخدمة الاجتماعية
- 230 سادساً: خطوات تطبيق الأخصائي الاجتماعي لمراحل المناقشة الجماعية
- 232 سابعاً: أدوار الأعضاء الإيجابية والسلبية في المناقشة الجماعية
- 233 ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات المناقشة الجماعية
- 234 تاسعاً: تدريبات وتطبيقات

الفصل الثاني عشر

مهارة إدارة الأزمة في الخدمة الاجتماعية

- 239 تمهيد
- 240 أولاً: مفهوم إدارة الأزمة في الخدمة الاجتماعية
- 241 ثانياً: أهداف إدارة الأزمات في الخدمة الاجتماعية
- 241 ثالثاً: كيف تتحول المشكلة إلى أزمة ومتى يتحول الموقف إلى أزمة
- 242 رابعاً: كيفية حدوث الأزمة
- 243 خامساً: جوانب التركيز في إدارة الأزمات (متطلبات النجاح في العمل)
- 244 سادساً: ما يجب أن يراعيه الأخصائي الاجتماعي في مراحل العمل مع الأزمات
- 245 سابعاً: دور أخصائي الجماعة في إدارة الأزمة

- 246 ثامناً: معوقات إدارة الأزمة (محظورات يجب الابتعاد عنها).
- 247 تاسعاً: تدريبات وتطبيقات

الفصل الثالث عشر

مهارة التفكير التحليلي في الخدمة الاجتماعية

- 253 تمهيد
- 253 أولاً: حول مفهوم مهارة التفكير التحليلي وأهميتها في الخدمة الاجتماعية
- 256 ثانياً: أهمية مهارة التفكير التحليلي في الخدمة الاجتماعية
- 256 ثالثاً: أهداف التفكير التحليلي في الخدمة الاجتماعية
- 257 رابعاً: مقومات مهارة التفكير التحليلي
- 258 خامساً: خطوات استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة التفكير التحليلي
- 259 سادساً: أدوار الأخصائي الاجتماعي عند استخدام مهارة التفكير التحليلي
- سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات استخدام مهارة التفكير التحليلي
- 260 ثامناً: تدريبات وتطبيقات

الفصل الرابع عشر

المهارة في إدارة الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية

- 265 تمهيد
- 265 أولاً: مفهوم إدارة الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية
- 266 ثانياً: أهمية الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية
- 267 ثالثاً: أهداف الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية
- 267 رابعاً: العوامل التي تساعد على نجاح الاجتماعات (مقومات النجاح)
- 269 خامساً: خطوات تنفيذ الاجتماعات في الخدمة الاجتماعية

- سادساً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على معوقات الاجتماعات التي
270 يمكن أن تواجه الاجتماع
270 تدريباً وتطبيقات

الفصل الخامس عشر

مهاره تقديم الحلول الإبداعية للمشكلة في الخدمة الاجتماعية

- 277 تمهيد
278 أولاً: مفهوم المهارة في تقديم الحلول الإبداعية في الخدمة الاجتماعية
278 ثانياً: أهمية المهارة في تقديم الحلول الإبداعية في الخدمة الاجتماعية
ثالثاً: أهداف استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارة تقديم الحلول الإبداعية
279 للمشكلة
280 رابعاً: مبادئ عامة في التفكير الإبداعي
281 خامساً: مقومات مهارة تقديم الحلول الإبداعية للمشكلة
281 سادساً: خطوات حل المشكلة في الخدمة الاجتماعية
284 سابعاً: أسلوب الحل المبدع للمشكلات
285 ثامناً: خطوات توليد الأفكار والحلول الإبداعية للمشكلة
تاسعاً: كيف يمكن للأخصائي الاجتماعي تقديم حلول إبداعية للمشكلات
287 والتغلب على معوقات حل المشكلة
288 عاشراً: تدريبات وتطبيقات

الفصل السادس عشر

مهارة العمل مع التحديات والشخصيات والمواقف الصعبة

- 293 تمهيد
294 أولاً: مفهوم الشخصيات الصعبة والتحديات والمواقف الصعبة

- ثانياً: أنواع الشخصيات الصعبة التي قد يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي
كعملاء أو كأعضاء في جماعات 295
- ثالثاً: ما الذي يسعى إليه الأشخاص صعب المراسي؟ 297
- رابعاً: التحديات والمواقف الصعبة التي يمكن أن تقابل الأخصائي الاجتماعي في عمله مع الأفراد والجماعات 297
- خامساً: متى يكون الموقف صعباً ويمثل تحدياً 298
- سادساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في استخدام مهارة العمل مع التحديات الشخصية والمواقف 299
- سابعاً: خطوات العمل مع التحديات والشخصيات والمواقف الصعبة في الحياة الجماعية 299
- ثامناً: أساليب العمل مع الشخصيات الصعبة 300
- تاسعاً: أساليب العمل مع التحديات والمواقف الصعبة في الحياة الاجتماعية 302
- عاشراً: تدريبات وتطبيقات 303

الفصل السابع عشر

المهارة في تنفيذ الندوات في الخدمة الاجتماعية

- تمهيد 309
- أولاً: مفهوم الندوة في الخدمة الاجتماعية 309
- ثانياً: أهمية الندوة وفوائدها المهنية 310
- ثالثاً: أهداف الندوات في الخدمة الاجتماعية 311
- رابعاً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في إدارة الندوات 311
- خامساً: لجان الندوة 312
- سادساً: طريقة تنظيم الندوة 313
- سابعاً: خطوات تنفيذ الندوات في مجال عمل الخدمة الاجتماعية 314

- 215 ثامناً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي تواجه الندوات
- 216 تاسعاً: تدريبات وتطبيقات

الفصل الثامن عشر

المهارة في تنفيذ المعسكرات في الخدمة الاجتماعية

- 321 تمهيد
- 322 أولاً: مفهوم المعسكرات
- 322 ثانياً: أهمية المعسكرات في الخدمة الاجتماعية
- 323 ثالثاً: أهداف المعسكرات في الخدمة الاجتماعية
- 324 رابعاً: أنواع المعسكرات في الخدمة الاجتماعية
- 325 خامساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في تنفيذ المعسكرات
- 326 سادساً: خطوات تنفيذ المعسكرات في مجالات عمل الأخصائي الاجتماعي
- سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي تواجهه
- 329 المعسكرات
- 330 ثامناً: تدريبات وتطبيقات

الفصل التاسع عشر

المهارة في تنفيذ الرحلات في الخدمة الاجتماعية

- 335 تمهيد
- 336 أولاً: مفهوم الرحلات في الخدمة الاجتماعية
- 336 ثانياً: أهمية الرحلات في الخدمة الاجتماعية
- 337 ثالثاً: أهداف الرحلات في الخدمة الاجتماعية
- 338 رابعاً: أنواع الرحلات
- 339 خامساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في تنفيذ مهارة الرحلات

- 340سادساً: مراحل وخطوات تنفيذ الرحلات
344سابعاً: كيف يتغلب الأخصائي الاجتماعي على المعوقات التي تواجه الرحلات
345ثامناً: تدريبات وتطبيقات

الفصل العشرون

مهارة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الخدمة الاجتماعية

- 351تمهيد
352أولاً: مفهوم التكنولوجيا
353ثانياً: مفهوم المهارة في استخدام التكنولوجيا الحديثة
353ثالثاً: أهمية التكنولوجيا الحديثة
354رابعاً: استخدامات شبكة الإنترنت
354خامساً: أهمية وأهداف استخدام الأخصائي الاجتماعي للتكنولوجيا الحديثة في
355مجالات عمله
356سادساً: مقومات نجاح الأخصائي الاجتماعي في استخدام التكنولوجيا الحديثة...
356سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي عند استخدام التكنولوجيا الحديثة مع
357عملائه
358ثامناً: تدريبات وتطبيقات
359المراجع