منهجية تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية

إعداد
أ.د/ زكنية عبد القادر خليل عبد القادر
أستاذ ورئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية السابق
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

الملخص:

يعد تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية من المعضلات والقضايا التي تأخذ جدلا كبيرا بين الباحثين والمهتمين بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، خاصة وأن الذي يفرق الخدمة الاجتماعية كعلم ومهنة عن غيرها من العلوم الاجتماعية والإنسانية هو التدخل المهني والتطبيقي في التعامل مع المشكلات والقضايا الاجتماعية بهدف إحداث التغييرات المرغوبة والمستهدفة في الأنساق المرتبطة بالمشكلة أو القضية محور التدخل المهني ، و يعتمد التدخل المهني علي التصميم الجيد للبرامج التدخل المهني والتي تتطلب تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية مهارات بحثية ومهنية يجب أن يتقنها الباحثين والممارسين المهنيين في كافة مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية ، لذا تهدف ورقة العمل الحالية إلي تحديد منهجية تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية

Abstract

The design of professional intervention programs in social work research is one of the dilemmas and issues that take up a great deal of controversy among researchers and those interested in the professional practice of social work, especially since what differentiates social work as a science and profession from other social and human sciences is professional and applied intervention in dealing with problems and social issues with the aim of creating Desirable and targeted changes in the formats associated with the problem or issue at the center of professional intervention Professional intervention depends on the good design of professional intervention programs, which require the design of professional intervention programs in social work research and professional skills that researchers and professional practitioners must master in all areas of social work practice.

الكلمات المفتاحية: تصميم ؛ بحوث العائد ؛ التدخل المهني

مقدمة :

مهنة الخدمة الاجتماعية هي علم ومهنة تطبيقية قائمة على الممارسة والتدخل المهني مع المشكلات فمنذ نشأتها هي تقوم على أسس علمية في النظرية والتطبيق وذلك من حيث دراسة مشكلات عملائها والظروف المحيطة بهم وتجميع المعلومات عن طبيعة المشكلات لاستخلاص العوامل المؤدية لها ، بحيث يتم التدخل المهني علي حسب طبيعة كل مشكلة بشكل علمي ومهني ، وقد ساهم استخدام البحث العلمي في تطور القاعدة العلمية للمهنة ، كما أدي إلي ظهور نماذج للممارسة المهنية يتم اختبارها في التعامل مع العديد من المشكلات والقضايا البحثية للتأكد من مدى فاعليتها للتطبيق في العديد من المواقف ، و قد اتسع نطاق استخدام المنهج العلمي للتوصل إلي نتائج تفيد في إثراء القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية خاصة مع اتساع نطاق الممارسات المهنية للمهنة وتعدد مجالات ممارساتها وتنوع العملاء والمشكلات والظروف المحيطة بهم ، وتعد بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية من البحوث المميزة لهوية المهنة عن غيرها من العلوم الاجتماعية حيث أن البحث في الخدمة الاجتماعية لم يقتصر علي وصف وتفسير الظواهر والمشكلات الاجتماعية ودراسة العلاقة بين المتغيرات ، بل امتد لبحوث تقدير عائد التدخل المهني للتعامل مع الظواهر والمشكلات الإنسانية والاجتماعية ، وقد أتسع استخدام بحوث تقدير عائد التدخل المهني في العديد من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، سواء ركزت هذه البحوث علي اختبار مدي صلاحية بعض النماذج أو اختبار فاعلية برامج التدخل المهني تم تصميمها للتعامل مع مشكلات محددة في واقع الممارسة المهنية وذلك بهدف الوصول إلي نماذج علمية تطبيقية وبرامج مقنن تناسب مع طبيعة العملاء وظروفهم ومشكلاتهم التي يعانون منها.

يعد تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية من المعضلات والقضايا التي تأخذ جدلا كبيرا بين الباحثين والمهتمين بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، خاصة وأن الذي يفرق الخدمة الاجتماعية كعلم ومهنة عن غيرها من العلوم الاجتماعية والإنسانية هو التدخل المهني والتطبيقي في التعامل مع المشكلات والقضايا الاجتماعية بهدف إحداث التغييرات المرغوبة والمستهدفة في الأنساق المرتبطة بالمشكلة أو القضية محور التدخل المهني ، و يعتمد التدخل المهني علي التصميم الجيد للبرامج التدخل المهني والتي تتطلب تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية مهارات بحثية ومهنية يجب أن يتقنها الباحثين والممارسين المهنيين في كافة مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية ، لذا تهدف ورقة العمل الحالية إلي تحديد منهجية تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية وتحديد الخطوات العلمية والعملية اللازمة ، و تتضمن ورقة العمل المحاور الآتية :-

أولا : مفهوم تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية.

ثانيا: أهمية تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية.

ثالثا: خطوات تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية

- **خطوات وضع برامج مقترح للتدخل المهني في البحوث الوصفية.**
- **خطوات تصميم برامج التدخل في بحوث تقدير عائد التدخل المهني.**

رابعا : المهارات تصميم برامج التدخل المهني في بحوث تقدير العائد.

خامسا:- الأخلاقيات اللازمة لإجراء بحوث تقدير عائد التدخل المهني.

أولا : مفهوم تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية :

يعد استخدام البحث في الخدمة الاجتماعية من أساسيات الارتقاء بالقاعدة العلمية الخاصة بالمهنة ، ويعد البحث في الخدمة الاجتماعية من البحوث التطبيقية الذي يتضمن العديد من الأنواع دراسات تقدير عائد التدخل المهني ، الدراسات التقويمية ، وتهدف هذه البحوث إلي وضع برامج للتعامل مع المشكلات واختبار فاعلية هذه البرامج.

- ويعرف البحث في الخدمة الاجتماعية " استخدام المنهج العلمي للتوصل إلى نتائج تفيد في إثراء القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية وللتنمية إمكانياتها التقنية كي تصبح أكثر مقدرة على تحقيق أهدافها" (رضا ،١٩٩١،ص١٥)
- يعرف بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية "بأنه المنهجية البحثية التي تعتمد علي دراسة مشكلة في أحدي مجالات الممارسة المهنية وتواجه نسق العميل (فرد – جماعة – مجتمع – منظمة،....) ويتم وضع برنامج للتدخل المهني وتطبيقه علي عينة محددة واختبار مدي صلاحية هذا البرنامج للتعامل مع المشكلة.
- يعرف تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية :

يقصد بالتصميم بأنه عملية اتخاذ القرارات المبنية علي الإدالة والبراهين العلمية والمهنية قبل أن ينشأ الوضع الذي يجب تنفيذ القرار فيه.

- يعرف تصميم برامج التدخل المهني "هو عمل منظم إبداعي فكري ينتج من خلال جهد وتفكير علمي مستمر معتمد علي خطوات متسلسلة ومناسبة بغرض اكتشاف أدق التفاصيل حول مشكلة البحث وتكوين فهم عميق يمكن الباحث من الإلمام بكافة إبعادها لوضع برنامجا مهنيا مناسبة للتعامل معها، و تنفيذه وفق مراحله العلمية وقياس العائد من تطبيقه.

- يعرف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية بأنه مصطلح يعبر عن الأنشطة المخططة التي يشترك فيها الاخصائى الاجتماعي مع الوحدة التي يتعامل معها سواء أكانت وحدات صغري أو كبري.

يعرف التدخل المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية " بأنه النشاط الهادف والمشاركة المخططة لكل من العميل والأخصائي الاجتماعي في كل صور عمليات التدخل فهو يصف الأنشطة التي تبدأ استجابة لمشكلة معينة وتتطلب المشاركة مع العميل وهذه الأنشطة تعتمد على العديد من الاستراتيجيات التي تصمم لإنجاز أهداف محددة ، وهذه الأنشطة تكون على مستويات مختلفة فهي تستخدم لوصف العمل مع الأفراد – الأسرة – الجماعات – الجيرة – مجتمعات ، وأي نسق اجتماعي كبير (Loewe berg,1983,p.7)

كما يعرف التدخل المهني بأنه "عمل مباشر موجه للخدمة الاجتماعية يتم على أساس طبيعة الموقف الإشكالي وقد يكون التدخل من خلال تقديم خدمات مباشرة للعملاء أو خدمات غير مباشرة للمنظمات من أجل احدث تغيير لصالح العملاء وقد يقوم الاخصائى الاجتماعي بدور الوسيط أو المدافع عن المستفيدين من الخدمة"(Pamela,2000,p.20)

ويمكن تعريف التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية على أنه " العملية المنظمة المخططة التي تضم مجموعة من الخطوات التي يمارسها الاخصائى الاجتماعي مع انساق التعامل ويعتبر محور التدخل هو الموقف أو المشكلة ، وقد تكون مباشرة من خلال التعامل مع العملاء إفراد أو جماعات أو مجتمعات أو قد تكون بشكل غير مباشر من خلال التدخل مع المؤسسات لصالح العملاء تسهم خبرة الاخصائى الاجتماعي في تحديد شكل وأسلوب التدخل المهني "

ومما سبق يمكن توضيح مفهوم التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية:-

١- أنشطة وعمليات مخططة يتولى تنفيذها الاخصائى الاجتماعي كنسق مسئول عن إحداث التغيير.

٢- يشرك في تنفيذ عمليات التدخل المهني مع الاخصائى الاجتماعي العديد من الأنساق (العميل – المستهدف – الفعل – الهدف – المشكلة)

٣- يستخدم الاخصائى الاجتماعي العديد من المداخل والنماذج حسب طبيعة الموقف الذي يتم التعامل معها وتلعب مهارات الاخصائى دور كبير في انتقاء أفضل المداخل وما تتضمنها من أدوار واستراتيجيات لتناسب الموقف.

٤- يسعى الاخصائى الاجتماعي من خلال ألأنشطة المهنية إلى انجاز العديد من الأهداف العلاجية – الوقائية – التنموية والتي قد تركز على الناحية المادية أو المعنوية .

٥- تطبق عمليات وأنشطة التدخل في أطار قيم وأخلاقيات المهنة وإيديولوجية المجتمع .

٦- تركز أنشطة التدخل المهني قد تكون أنشطة مباشرة للعملاء (إفراد- جماعات – مجتمعات) ، وقد تكون أنشطة غير مباشرة تقدم للمنظمات لصالح العملاء.

٧- يسير التدخل المهني وفق مراحل محددة مهما اختلف عدد هذه المراحل فهي تبدأ بالتقدير وتنتهي والتقويم .

تعريف تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية

وفي ضوء ما تم عرضه من تعريف البحث في الخدمة الاجتماعية والتصميم وبحوث التدخل وتعريف التدخل المهني يمكن عرض تعريف تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية بأنها " بأنه مجموعة الخطوات المنظمة القائمة علي الدراسة العلمية لاختبار فرضية معينة ، ويتم بناء برنامج للتدخل المهني وفق أسس علمية ومهنية ويتم تنفيذ جميع خطوات البرنامج علي عينة محددة ويتم في النهاية اختبار مدي صحة فرضية الدراسة.

ثانيا :أهمية تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية :-

١- أن مهنة الخدمة الاجتماعية قائمة علي الممارسة المهنية العلمية المخططة في تدخلها المهني مع المشكلات الاجتماعية والقضايا المجتمعية وهذا ما يميز المهنة عن غيرها من التخصصات الأخرى ، مما يتطلب تصميم البرامج المهنية بشكل علمي.

٢- أن مهنة الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الإنسان باعتباره الوحدة الأساسية للتعامل المهني بهدف مساعدته علي حل مشكلاته وإشباع حاجاته و تنمية قدراته ، وأن ذلك يتطلب تصميم برامج للتدخل المهني تكون قادرة علي تحقيق أهداف المهنة مع عملائها

٣- أن طبيعة عملاء مهنة الخدمة الاجتماعية مختلفون في الخصائص والسمات والمشكلات التي يعانون منها وأن ذلك يؤكد الاحتياج إلي برامج متنوعة للتدخل المهني ، مما يظهر وبالتالي الحاجة إلي تصميم برامج للتدخل المهني تتناسب مع طبيعة العملاء والمشكلات التي يعانون منها .

٤- اتساع القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية وما تتضمنه من مداخل ونماذج متعددة يعطي مجالا واسع للانتقاء منها ما يتناسب مع طبيعة الموقف والهدف المراد تحقيقه، وأن ذلك يتطلب بلورة المعارف التي تم انتقاءه وتصميم أطار لبرنامج التدخل المهني محدد في ضوءها يتضمن هذا التصميم الاستراتيجيات والأدوار والتكتيكات والأدوات المناسبة.

٥- تصميم برنامج للتدخل المهني تتناسب مع طبيعة الموقف الذي يتعامل معه الأخصائي الاجتماعي يتطلب توافر المعارف المتطورة للمهنة بالإضافة إلي القدرة علي تطبيق المعارف في أطار الالتزام ألقيمي والأخلاقي في جميع خطوات تصميم وتنفيذ برنامج التدخل المهني.

٦- أن تصميم برامج للتدخل المهني وتنفيذها يسهم في أثراء المعارف العلمية والمهنية للخدمة الاجتماعية ، حيث يمكن التوصل إلي برامج مقنن للتدخل المهني والتي يمكن التوصل إلي نماذج للممارسة المهنية لإحداث تغييرات معينة.

٧- بالإضافة إلي ما سبق فأن بحوث التدخل المهني تفيد في ما يلي :

- اختبار مدى صلاحية القاعدة العلمية للمهنية في واقع الممارسة المهنية.
- اختبار مدى صلاحية النماذج المهنية في التعامل بعض المشكلات دون غيرها.
- إحداث تعديلات على بعض النماذج بما يناسب مع بعض المشكلات.
- التوصل إلى نماذج للممارسة المهنية تكون أكثر فاعلية للتدخل المهني .
- تزيد من فعالية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في الواقع.
- تسهم في تطوير القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية

ثالثا :- **خطوات تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية**

أن تصميم برامج التدخل المهني تتضمن العديد من الخطوات العلمية والمهنية فهو يجمع بين استخدام منهجية البحث العلمي في صياغة وتحديد مشكلة البحثية، واستخدام المنهجية المهنية من خلال تصميم برنامج لتدخل المهني وتنفيذه . وتتعدد أنواع الدراسات التي تسعي إلي تصميم برامج للتدخل المهني فبعض البحوث الوصفية تسعي إلي التوصل إلي برنامج مقترح للتدخل المهني مع مشكلة معينة ، أما بالنسبة لبحوث تقدير عائد التدخل المهني فهي تركز علي تصميم برامج للتدخل المهني واختبار مدي تأثيرها ، وفي ضوء ذلك يتم عرض منهجية تصميم برامج التدخل المهني في بحوث الخدمة الاجتماعية سواء أكانت بحوث وصفية أو بحوث تقدير عائد التدخل المهني.

- **الخطوات العلمية والبحثية لوضع برنامج مقترح في البحوث الوصفية:**

هناك بعض البحوث الوصفية التي تستهدف وضع برنامج مقترح للتدخل المهني مع مشكلة محددة وهذا النوع من البحوث يتطلب خطوات منهجية من بداية تحديد المشكلة إلي تحقيق الهدف من إجراء البحث وهو التوصل إلي برنامج مقترح للتدخل المهني للتعامل مع المشكلة ، ويعد هذا النوع من البحوث الهامة في الخدمة الاجتماعية إذا تم إجراءها بشكل علمي ، لذا يتم توضيح خطوات

التوصل إلي لبرنامج مقترح للتدخل المهني كهدف من إجراء بعض البحوث الوصفية ، وتتضمن الخطوات ما يلي :

١- تحديد المشكلة المراد دراستها بدقة : يتم تحديد المشكلة المراد دراستها لوضع برنامج مقترح للتدخل المهني بدقة ويتم ذلك من خلال الاطلاع علي الأطر العلمية المناسبة للمشكلة بالإضافة إلي الرجوع إلي الدراسات العلمية التي أجريت حول مشكلة الدراسة ويتم في ضوء ذلك صياغة مشكلة الدراسة بشكل علمي.

٢- تحديد مجتمع الدراسة الذي ترتبط به المشكلة البحثية وتحديد أطار المعاينة بشكل علمي واختيار وتحديد العينة التي تمثل مجتمع البحث تمثيلا صحيحا.

٣- تصميم الأداة البحثية المناسبة لتحديد مدي تواجد المشكلة ومستواها وأهم إبعادها، ويجب أن تتناسب الأداة مع عينة الدراسة ، ويجب مراعاة إجراءات الصدق والثبات علي الأداة ويجوز للباحث الاعتماد علي أدوات بحثية مصممة في نفس الموضوع بعد إجراء الثبات عليها.

٤- جمع البيانات من مجتمع الدراسة بدقة سواء أكان جمع البيانات عن طريق الاستبيان أو الاستبار.

٥- التحليل الكمي والكيفي للبيانات وتفسيرها في ضوء الأسس النظرية والدراسات السابقة والواقع الميداني

٦- استخلاص النتائج العامة وتحديد المشكلة الأعلى في الترتيب وهي التي يكون لها أولوية التعامل.

٧- وضع البرنامج المقترح : يتم وضع البرنامج المقترح في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة وفي ضوء الأساس النظري ، حيث يتم تحديد :

- تحديد المشكلة التي لها الأولوية التعامل في ضوء ترتيب المشكلات التي تتضمنها الدراسة.

مثال تطبيقي : الباحث يدرس المشكلات الاجتماعية التي تواجه المفرج عنهم وأوضحت نتائج الدراسة ترتيب المشكلات ونسبتها علي النحو التالي :-

(مشكلة الوصمة ٩٥% ، مشكلة انخفاض الدخل ٩٠% ، مشكلة سوء العلاقات مع الأسرة ٨٠% ، مشكلة فقدان الأدوار الاجتماعية ٧٥%)

وفي ضوء نسب النتائج في المثال فأن المشكلة التي لها الأولوية هي مشكلة الوصمة ونسبتها ٩٥ % ، وبالتالي فأن البرنامج المقترح للتدخل المهني يكون مع مشكلة الوصمة الاجتماعية

- يقوم الباحث بتحليل نتائج دراسته وتحليل الإطار النظري المرتبط بها ، بما يفيد في تحديد المشكلة بدقة وتحدد مؤشراتها وأبعادها، وكذلك تحديد التغييرات المراد إحداثها من خلال برنامج التدخل المهني سواء تغييرات مباشر أو غير مباشر
- تحديد الأهداف المراد تحقيقها سواء الهدف العام والأهداف الفرعية وسواء أكانت أهداف مادية أو معنوية ، ويجب أن تصاغ الأهداف بشكل واقعي وعلمي وبما يتناسب مع طبيعة المشكلة وإبعادها ومؤشراتها الفرعية وكذلك خصائص وسمات العملاء الذين يعانون من المشكلة وكل ذلك يتم استخلاصه من نتائج الدراسة.
- تحديد المؤسسة التي يقع في نطاقها تنفيذ البرنامج المقترح ويجب أن يكون واضح إمكانيات وموارد المؤسسة التي تسهم في تنفيذ البرنامج المقترح ، سواء أكانت إمكانيات بشرية أو مادية أو تكنولوجيا أو تنظيمية أو إدارية وكيف يمكن الاستفادة من هذه الموارد في تحقيق تنفيذ البرنامج المقترح ، كما يجب تحديد جوانب الضعف التي يمكن أن تعرقل تنفيذ هذا البرنامج .
- تحديد أنساق التعامل ومستوياتها وخصائص كل مستوي :

أ- نسق العميل ومستوياته (نسق الفرد ، نسق الجماعة ، نسق المجتمع)

ب- النسق المستهدف (طبيعة النسق المستهدف المراد التأثير فيه لصالح العميل هل هو نسق الأسرة أو منظمات المجتمع ....) ويحدد التأثيرات المطلوب أحداثها في هذا النسق وما مسئولياته في برنامج التدخل المهني.

ج- نسق العمل : ويتضمن التخصصات المهنية التي يمكن أن تشارك في تنفيذ برنامج التدخل المهني وتحديد مسئوليات كل تخصص في البرنامج .

- تحديد الاستراتيجيات والتكتيكات المهنية : يجب أن يحتوي البرنامج المقترح علي الاستراتيجيات المهنية المناسبة لإحداث التغييرات المستهدف وتحقيق أهداف التدخل ويجب أن يوضح الباحث نوعية الاستراتيجيات والجوانب التي تتطلب تطبيق الإستراتيجية ومبررات اختيارها والأنساق التي يتم تطبيق الإستراتيجية معها ، كما يجب تحديد التكتيكات الخاصة بكل إستراتيجية.
- تحديد الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي ، يجب أن يتضمن تحديد الأدوار المهنية المناسبة لكل نسق من انساق التعامل التي تتضمنها البرنامج المقترح ، ويجب أن يتم تجديد الأدوار بشكل إجرائي عملي يوضح كيفية تطبيق الدور والهدف المراد تحقيقه من الدور.

- تحديد الأدوات المهنية : تتعدد الأدوات المهنية للخدمة الاجتماعية ، ويجب أن يشتمل البرنامج المقترح للتدخل المهني علي الأدوات التي يمكن أن تستخدم لتنفيذ أنشطة التدخل المهني ، ويجب أن يراعي في تحديد نوعية الأدوات مدي مناسبتها للعملاء وخصائصهم ، والهدف المراد تحقيقه وطبيعة النشاط ومدي توافر الإمكانيات البشرية والمادية والفنية والتكنولوجية لتنفيذه ، ويجب أن يضع الباحث في الحسبان تكلفة وعائد كل أداة.
- تحديد الخطوات التي يتضمنها البرنامج المقترح ويجب أن تحدد الاجراءات المهنية في كل مرحلة.
- تحديد ألمدة الزمنية التي يتطلب تنفيذ خطوات البرنامج المقترح.
- صياغة مخطط متكامل للبرنامج.

٨- تحكيم البرنامج المقترح : يتطلب البرنامج المقترح خضوعه للتحكيم ، ويتم ذلك من خلال عرض مخطط البرنامج المقترح علي المحكمين ، ويجب أن يعرض علي مستويين للتحكيم

- **تحكيم أكاديمي** : وذلك بهدف تحديد مدى ارتباط البرنامج المقترح ومكوناته من استراتيجيات وتكنيكات وأدوار وإجراءات بالمعارف العلمية والمهنية الخاصة بالتخصص ومدي مناسبتها للمشكلة التي يتطلب التدخل فيها، و يجب علي الباحث أن يراعي في اختيار المحكمين أن يكونوا علي دراية علمية بموضوع الدراسة وسبق لهم دراسته (ويمكن أن يكون المحكمين ممن قاموا بإجراء دراسات وبحوث علي المشكلة ويسهل للباحث تحديدهم من خلال الدراسات السابقة التي قام بالاطلاع عليها في بداية تحديد مشكلة البحث وحدد المشكلة في إطار نتائجها)
- **تحكيم مهني** : ويتم عرض البرنامج المقترح علي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التي تم تطبيق الدراسة عليها ، وذلك بهدف تحديد مدي مناسبة البرنامج للواقع ، ومدي إمكانية تطبيق البرنامج المقترح ، وتحديد عوامل نجاح البرنامج و مدي توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق البرنامج ،وأيضا تحديد المعوقات التي قد تعرقل تنفيذه ومقترحاتهم للتغلب عل تلك المعوقات .

٩- تعديل البرنامج وفق أراء المحكمين بحيث يراعي فيه البعد العلمي والمهني في البرنامج.

الشروط التي يجب مراعاتها في إجراء الدراسات الوصفية التي تستهدف وضع البرنامج المقترح للتدخل المهني :

- الدقة في تحديد موضوع الدراسة و مؤشراته بشكل علمي واقعي.

- البعد عن العموميات في دراسة الموضوع ؛ حيث يجب التحديد الإجرائي للمتغيرات الدراسة ، حتي يسهل قياسها.
- الدقة في تحديد العينة التي تتوافر فيها الشروط بحيث تكون مدركة لموضوع الدراسة بما يفيد في دقة النتائج ، ويجب أن تكون العينة ممثلة تمثيلا صحيحا للمجتمع الدراسة.
- الدقة في التأكد صدق وثبات أداه جمع البيانات بحيث تكون محورها هو قياس موضوع الدراسة ومؤشراته وليس شيء أخر.
- الدقة في استخدام المعاملات الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات والفروض.
- الدقة في التحليل الكمي والكيفي لنتائج الدراسة وربطها بالإطار النظري للدراسة.

- **خطوات تصميم برامج التدخل في بحوث تقدير عائد التدخل المهني.**

تعد بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية هي المحور المميز لهوية المهنة حيث تتفق طبيعتها مع الهدف العام الذي تسعي المهنة إلي تحقيقه وهو إحداث تغييرات مرغوبة في الإنسان (فرد – جماعة – مجتمع) من خلال مساعدته علي حل مشكلاته وإشباع احتياجاته وتنمية قدراته ولن يتحقق هذا الهدف الا من خلال التدخل المهني مع مختلف الأنساق المرتبطة بالموقف أو المشكلة ، ومن هنا تأخذ بحوث تقدير عائد التدخل المهني أهميتها بتركيزها علي التدخل المباشر مع المشكلات ومتصل العملاء المرتبطة بها ، وهذا يجعل الممارسة المهنية تأخذ الطابع العلمي المقنن ، حيث خضعت التدخل المهني لقياس تقدير العائد منه وتحديد مدي تأثيره ، وتتطلب بحوث تقدير عائد التدخل المهني إلي توافر مهارات بحثية ومهنية لإجرائها.

ويمكن للباحث في بحوث تقدير عائد التدخل المهني أن يعتمد علي تطبيق البرنامج المقترح للتدخل المهني الذي تم بناءه في ضوء نتائج الدراسة الوصفية وتم وضعه بشكل علمي وفق للخطوات السابقة عرضها ، وبالتالي فيمكن تطبيق هذا البرنامج في الواقع عقب وضعه بشرط أن لا تطول المدة الزمنية لتلافي حدوث التغيرات في الظروف والأوضاع من وقت إلي لآخري ، مما يتطلب مراجعة البرنامج مرة أخري وتحديد مدي توافر الظروف والأبعاد التي وضع البرنامج علي أساسها ، فإذا اعتمد الباحث علي نفس البرنامج يتطلب مراجعته وتعديله بما يتناسب مع الظروف والمستجدات التي حدثت فيها وفي الأنساق المرتبطة بها ، وفيما يلي يمكن توضيح خطوات تصميم برنامج للتدخل المهني في بحوث تقدير عائد التدخل المهني:-

المرحلة الأولي : صياغة برنامج التدخل في بحوث تقدير عائد التدخل المهني.

وتتضمن هذه المرحلة العديد من الخطوات التي تستهدف الوصول إلي وضع صياغة واضحة لبرنامج التدخل المهني وتتضمن هذه المرحلة العديد من الخطوات التي تبدأ من تقدير الموقف الذي يتطلب التدخل المهني إلي صياغة البرنامج.

١- تقدير الموقف الذي يتطلب التدخل المهني : -

تعد هذه الخطوة من أهم خطوات تصميم برامج التدخل المهني حيث تعتمد علي فهم و تشخيص الموقف الذي يتطلب التدخل المهني وتكون مهمة الباحث تقدير الموقف بشكل علمي متكامل حيث يحدد مختلف إبعاده التي تتطلب التركيز عليها في التدخل المهني وهذه الخطوة بمثابة دراسة استكشافية أو دراسة لتقدير الموقف الواقعي للوضع الذي سيتم التدخل فيه ، ويتبلور الهدف من دراسة تقدير الموقف الإلمام بالجوانب الآتية :

- تحديد طبيعة الموقف الذي يتطلب التدخل المهني وأبعاده المختلفة وأسبابه ، ومدي انتشاره ومدي إحساس الأنساق المحيطة به وبأهمية التعامل معه ، وجهودهم السابقة في التعامل معه ، وتقييمهم للجهود السابقة ، ومدي رغباتهم واحتياجهم للتدخل المهني للتعامل معه.
- تحديد طبيعة العملاء الذين يتأثرون بالموقف وخصائصهم وتحديد جوانب القوة وإمكانياتهم و كذلك أوجه القصور الضعف لديهم .
- تحديد الأنساق المهنية التي يمكن أن تشارك في تنفيذ البرنامج والتي تتضمن نسق فريق العمل من التخصصات الأخرى وتحديد مدي رغبتهم في المشاركة ومقدراتهم وإمكانياتهم وتحديد الأدوار التي يمكن أن يقوموا بها والجوانب التي يمكن أن يشاركوا فيها.
- تحديد الأنساق المستهدف للتدخل والتي تتضمن المحيطين بالعملاء ويمكن أن يساهموا في تحقيق أهداف التدخل المهني ، أو قد يكونوا سببا في حدوث الموقف الذي يتطلب التدخل المهني ، ويجب أن تركز الدراسة الاستكشافية علي تحديد خصائص الأنساق وإمكانياتهم ودورهم في حدوث الموقف أو الدور الذي يمكن أن يقوموا به لتحقيق أهداف التدخل.
- تحديد المؤسسة الذي سوف يتم التدخل بها وتحديد جوانب القوة والضعف فيها وما يتوافر لديها من إمكانيات وحجم المعوقات ، يجب أن تكون هذه الجوانب واضحة من قبل تصميم برنامج التدخل المهني لأنه في ضوئها سيتم تحديد إبعاد برنامج التدخل المهني .

ويمكن للباحث تجميع البيانات والمعلومات في هذه الخطوة من خلال عقد مقابلات مفتوح مع الأنساق المرتبطة بموقف التدخل ، كما يمكن الاعتماد علي استخدام الملاحظة العلمية للإبعاد السابقة.

أهمية القيام بهذه الخطوة :

- تساعد الباحث علي الفهم الجيد للموقف الذي يتطلب التدخل المهني وتحديد كافة أبعاده.
- تحديد جوانب القوى والضعف في الأنساق المختلفة.
- تمكن الباحث من الإلمام بالواقع قدر ألامكن حتي لا يفاجئ بظهور جوانب كان بآلامكن أن يقف عليها قبل تصميم البرنامج.
- تمكن الباحث من الاستفادة من التجارب السابقة التي بذلت للتعامل مع الموقف وتقييمها لمعرفة أوجه القصور وتلافيها.
- تسهم في التنبؤ بما يمكن أن يحدث أثناء التدخل المهني ويضعه في الحسبان عند تصميم برنامج التدخل المهني.
- يعطي للباحث المنطلق الواقعي الذي تضع في ضوئه محتويات التدخل المهني.

٢- انتقاء المعارف :-

من المعلوم أن مهنة الخدمة الاجتماعية أصحبت لديها قاعدتها المعرفية الواسعة الخاصة بها، والتي تتضمن العديد من المداخل والنماذج والاستراتيجيات والأدوار والمهارات والأدوات ، وفي هذه الخطوة يتم انتقاء المعارف والمداخل والنماذج والاستراتيجيات الملائمة والمفاهيم والنظريات التي يمكن إن يستند عليها الباحث في تصميم البرنامج ويتم اختيار المعارف المناسبة لطبيعة المشكلة المراد التدخل فيها وخصائص العملاء واحتياجاتهم والموارد المتاحة ويأخذ اختيار المعارف التي يمكن أن يستخدمها الباحث في التدخل المهني مع المشكلة مسارين :-

المسار الأول : اختبار مدي تأثير نموذج من نماذج الممارسة المهنية في التعامل مع مشكلة معينة.

ويعرف النموذج بأنه نمط علاقي يوضح العوامل والمتغيرات وتأثيراتها المتبادلة ، والنموذج في الخدمة الاجتماعية يحدد ويصف أساليب التدخل المهني لإحداث نمو في الفرد أو الجماعة أو المجتمع (Barker, Robert L. 2003, P.10)

بعرف النموذج بأنه" بناء متكامل يعتمد على القدرات الذهنية والخبرات المهنية يتضمن الأهداف والإجراءات والممارسات التي يقوم بها الاخصائى الاجتماعي والعملاء "فرد ، جماعة؛ مجتمع" من خلال عملية مهنية (Payne ,1995, p.5)

ويتبلور مفهوم نموذج الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية فيما يلي:-

- تصورا عمليا تطبيقا يتضمن مجموعة من العناصر المتكاملة والخطوات المترابطة للتعامل مع موضوع معين.
- يبني النموذج معتمدا علي أسس ومعارف علمية مرتبطة بالقاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلي خبرات وممارسات ميدانية تم تطبيقها واثبت صلاحيتها في مواقف معينة.
- يقوم النموذج علي مجموعة من الافتراضات تم التأكد من صحتها في واقع الممارسة المهنية
- يوضح النموذج إجراءات وخطوات الممارسة المهنية مع الموقف.
- أن النموذج ليس ثابت وبالتالي يجوز اختباره وأجراء تعديلات عليه وفق لنتائج الممارسة والتطبيق.

- **ومن ذلك فأن تصميم برنامج التدخل المهني وفق لنموذج معين يتطلب مجموعة من الأسس :**

- أن يكون هناك مبررات منطقية وعلمية لاختيار نموذج معين دون غيره ، واستخلاص هذه المبررات من افتراضات النموذج والأسس التي يقوم عليها وأهدافه ومدي اتساقه مع الموقف المراد التدخل فيه .
- أن يكون الباحث علي دارية علمية ومهنية بالنموذج المراد استخدامه
- أن يمتلك الباحث المهارات المهنية التي تمكنه من استخدام النموذج.

- أن يسير التدخل المهني وفق خطوات النموذج المراد اختباره و أسسه العلمية ، و لا يجوز للباحث احدث اى تعديل في النموذج المستخدم في التدخل المهني أثناء اختباره ، وخاصة وأن الهدف من البحث وفرضيته يسعي لاختبار تأثير النموذج علي مشكلة ، (المتغير تابع)
- يمكن في ضوء نتائج التطبيق والتقويم إحداث تعديلات علي النموذج ، وهذا هو الذي يفيد في إثراء القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- هذا المسار يسهم في التأكيد علي صلاحية النماذج المراد اختبارها ، وتطوير هذه النماذج بما يتلاءم مع الظروف المستحدثة والتوصل إلي بناء نماذج للممارسة ويؤدي تراكم المعارف والخبرات الميدانية التي تم التأكد من صحتها إلي الوصول علي ألمدي البعيد إلي بناء نظرية للممارسة المهنية.

ب– المسار الثاني:– تصميم برنامج التدخل المهني علي أساس انتقائي .

قد يعتمد الباحث في تصميم برنامج التدخل المهني علي الانتقاء الحر من القاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية وما تتضمنه من نماذج واستراتيجيات وأدوار بما يتناسب مع طبيعة الموقف وأبعاده المختلفة.

الاعتبارات والأسس التي يضع علي أساسها الباحث برنامج التدخل المهني

- طبيعة المشكلة أو الموقف المطلوب التدخل فيه.
- طبيعة الأهداف المراد الوصول إليها ونوع هذه الأهداف سواء علاجية أو وقائية أو تنموية.
- نوعية التدخل المراد إجراءه مباشر أو غير مباشر
- مستوي الأنساق التي يتم التعامل معهم وخصائصهم وقدراتهم.

٣- الانتفاع بالمعرفة والخبرات:-

ويعني الانتفاع بالمعارف العلمية والمهنية الخاصة بالخدمة الاجتماعية التي يتم تحديدها للتدخل وتتضمن النقل الهادف للنماذج وما تتضمنها من مكونات وعناصر أو أي معارف أخري تم انتقاءها لاستخدامها داخل مقتضيات التدخل المهني، وهي تتضمن رؤية منطقية علمية مهنية للتدخل المهني تتضمن كل الأبعاد المهنية التي سوف يتم الاعتماد عليها أثناء التدخل المهني، ويمكن للباحث أن يعتمد علي نتائج بحوث ودراسات علمية للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ، و كذلك المهارات والخبرات المهنية لدي الباحث باعتباره ممارس للمهنة مع التزامه بالقيم والأخلاقيات المهنية والتي تؤكد على فردية العملاء وظروفهم.

٤- تصميم الأدوات اللازمة لقياس عائد التدخل المهني :-

ويتم في هذه الخطوة تصميم الأدوات العلمية التي يمكن الاعتماد عليها في اختبار عائد التدخل المهني ، وتعتبر بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية بحوث علمية ومهنية فهي تعتمد علي المنهج العلمي في إجراءها وتعتمد علي أدوات بحثية لاختبار فرضيتها والتأكد من صحة نتائجها ، ولكي يتحقق ذلك بشكل علمي يتطلب تحديد الأدوات المناسبة وتصميمها بشكل علمي صحيح تتوافر فيه الشروط العلمية لاستخدام هذه الأدوات من حيث الشكل والمضمون ، وتتنوع الأدوات البحثية التي يمكن أن يستخدمها الباحثين في بحوث التدخل المهني ، ويجب أن يعي الباحث أن الأدوات البحثية تختلف عن الأدوات المهنية التي يستخدمها في تنفيذ برنامج التدخل المهني المراد قياس عائده " ، ويتطلب لتحديد الأدوات البحثية المناسبة لطبيعة الهدف ونوعية المتغيرات وطبيعة مجتمع الدراسة أن يلم الباحثين بأنواع الأدوات البحثية التي يمكن أن يستخدمها منها المقياس ، دليل الملاحظة ، تحليل المحتوي ، و كذلك الخطوات العلمية لإعداد كل منهم.

- **الشروط الواجب مراعاتها عند اختيار الأدوات البحثية في بحوث تقدير عائد التدخل المهني:**

- مراعاة الهدف المراد تحقيقه من استخدام الأداة حيث يجب أن يكون الهدف المراد الوصول إليه واضح في ذهن الباحث سواء الهدف العام و ما يتضمنه من أهداف فرعية.
- أن تكون المتغيرات التي يتضمنها البحث واضحة بدقة وبشكل إجرائي يكون قابلا للقياس.
- أن يكون مجتمع البحث محدد بدقة من حيث خصائصه وسماته المختلفة.
- التأكد من صلاحية الأداة وضرورة التأكد من صدق وثبات الأداة.
- يجب أن يكون الباحث علي دارية بكيفية تحليل وتفسير النتائج

٥- **الاختبار التمهيدي:**

هذه الخطوة تتم بعد تحديد الأدوات التي يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضية البحث ، حيث يتم اختبار الوضع المبدئي وتحديد نقطة البداية التي سوف ينطلق منها برنامج التدخل المهني ، ويتم تطبيق الأداة علي عينة تتوافر فيها الشروط التي حددها الباحث للتدخل ، ويتم بعد تطبيق الأداة تحليل البيانات وتفسيرها قبل التدخل وأهمية هذه الخطوة فيما يلي :

- تحديد المستوي الذي سوف يبدأ منه التدخل المهني ، حيث من نتائج الاختبار التمهيدي يمكن تحديد مستوي ودرجة هذه المؤشرات والإبعاد المراد قياسها.
- ترتيب الإبعاد وفقا لدرجاتها ونسبها ، مما يساعد في تحديد أولويات التعامل، حيث يتم تحديد الجوانب التي سوف يبدأ بها بشكل علمي ومنطقي وفقا لاحتياجات العملاء مما يزيد من ثقة العملاء في برنامج التدخل المهني حيث يتضح لهم أن التدخل المهني يركز علي احتياجاتهم الحقيقية والضرورية.
- يزيد الاختبار التمهيدي من فهم الباحث لمتغيرات الدراسة إجرائيا وإبعادها الداخلية مما يمكنه من تشخيص الوضع وتحديد عوامله.
- يسهم الاختبار التمهيدي في تحديد الاجراءات والاستراتيجيات والأدوار والأنشطة المهنية المناسبة لكل بعد من إبعاد المشكلة أو الموقف المراد التدخل فيه.

٦- **وضع مخطط لبرنامج التدخل المهني :**

تتم هذه الخطوة في ضوء تحليل وتفسير نتائج الاختبار التمهيدي تحديد المتغيرات التي يجب أن يتضمنها برنامج التدخل المهني حيث يحدد الباحث الهدف المراد الوصول إليه من جراء تطبيق التدخل المهني وتحديد نوعية التغيرات المراد إحداثها والأنساق التي يتطلب إحداث التغيرات فيها أو من أجلها ، وكذلك تحديد الاستراتيجيات والتكتيكات والأدوار المهنية المناسبة لتحقيق الأهداف ، وكذلك تحديد الخطوات المهنية التي يسير برنامج التدخل المهني عليها.

المرحلة الثانية : تطبيق برنامج التدخل المهني

يتم الوصول إلي هذه المرحلة بعد الانتهاء من كافة خطوت إعداد وصياغة برنامج التدخل المهني ، حيث البداية في التطبيق العملي لخطوات برنامج التدخل المهني ، وتعتمد هذه المرحلة علي تطبيق الممارسة المهنية الفعلية مع المشكلة أو القضية البحثية والتعامل مع مختلفة الأنساق المرتبطة بالمشكلة ويلتزم الباحث بالخطوات التي حدد أن يسير عليها التدخل المهني سواء أكانت الخطوات مرتبطة بنموذج معين أو خطوات الممارسة العامة وأي كانت الخطوات فأن مضمونها واحد ، حيث يبدأ التدخل المهني بالارتباط والتقدير ثم التخطيط ثم التنفيذ ثم التقويم والإنهاء ، و قد تختلف مسميات المراحل ولكن مضمونها واحد.

وتعتمد هذه المرحلة علي المهارات المهنية للباحث في تطبيق برنامج التدخل المهني ومدي فهمه لطبيعة الأنساق التي يتم التعامل معها ومدي التزامه بالأخلاقيات المهنية أثناء التطبيق.

ويجب علي الباحث أن يكون علي دراية بما يلي:-

- يجب أن يراعي خصائص وسمات العملاء أثناء التطبيق وأن يختار الأنشطة التي تتناسب مع خصائص العملاء.
- أن يدرك الباحث أن هناك فرق بين أهداف البحث وفرضيته التي يسعي إلي اختبارها وبين أهداف برنامج التدخل المهني الذي يسعي إلي تحقيقها مع العملاء والأنساق المختلفة والتي تتضمن التغييرات المراد أحداثها.
- يجب أن يدرك الباحث أن هناك أدوات بحثية تم تصميمها لقياس النتائج وأن هناك أدوات مهنية تستخدم عند تطبيق برنامج التدخل المهني وان كانت مسمياتها الأدوات واحدة الا أن أهدافها مختلفة .

- يجب أن يدرك الباحث أن مرحلة التقويم هي مرحلة من مراحل التدخل المهني يجب أن تتم بشكل مهني وتتم بشكل مستمر أثناء تنفيذ خطوات التدخل المهني ، وهي تختلف عن طريقة اختبار فرضيات البحث.

خامسا:-المهارات تصميم برامج التدخل المهني في بحوث تقدير العائد.

أن بحوث تقدير عائد التدخل المهني ، هي قائمة علي شقين أساسين الأول البحث ويتضمن خطوات علمية تطبيقية في جميع خطواته تعتمد علي قدرة الباحث علي تطبيقه ، والشق الثاني هو تطبيق التدخل المهني ، ومن ذلك فأن تصميم برامج التدخل المهني في بحوث تقدير عائد التدخل المهني هو عملية علمية بحثية مهنية مخططة ، فهي ليست عشوائي أو مجرد تجميع لمعارف من القاعدة العلمية الخاصة بالخدمة الاجتماعية ، وإنما تتم في ضوء نتائج الدراسة العلمية لأبعاد المشكلة وتحليلها بشكل علمي منطقي، ولكي يتمكن الباحث من إجراءات الخطوات السابقة يتطلب توافر مجموعة من المهارات البحثية والمهنية يتم عرض أهمها فيما يلي:-

- **المهارات البحثية :**

هذا النوع من المهارات تمكن الباحث من صياغة برنامج التدخل المهني بشكل علمي وتعرف هذه المهارات بأنها مجموعة الاستراتيجيات المتبعة والأدوات المستخدمة للوصول إلي الهدف من إجراء البحث و تتضمن هذه المهارات ما يلي :-

١- المهارة في الحصول علي المعلومات بدقة: أن البحث العلمي قائمة علي مدي توافر المعلومات الدقيقة عن الموضوع المراد دراسته ويجب أن تكون المعلومات صحيحة وتوضح تاريخ المشكلة البحثية والوضع الحالي لها بكل دقة ، ويجب الإلمام بجميع إبعادها العلمية والمهنية ، ويجب أن يعتمد الباحث علي مصادر موثوق فيها في الحصول علي المعلومات ، كما يجب عليه الاطلاع علي جميع الدراسات والبحوث المرتبطة بالمشكلة البحثية .

٢- مهارة التفكير التحليلي :- تعد من المهارات الهامة في البحث العلمي حيث تجزئة المعلومات مما يساعد علي رؤية المشكلة من جميع جوانبها ، وهي تعتمد علي القدرة علي جمع المعلومات الصحيحة والمهارة في استخدام المعاملات الحسابية والإحصائية.

٣- مهارات التفكير الناقد : ويتضمن التفكير الناقد في القدرة علي التفكير المنطقي والذي يقوم علي وضع فرضيات ودراسة المعطيات المرتبطة بها وذلك بهدف الوصول إلي قرار مناسب يسهم في حل المشكلة، وهي تتضمن مجموعة من المهارات منها.

أ- الاستدلال : وتتمثل في القدرة علي البحث عن الدلائل التي تساعد في ربط المشكلة ببعضها وفهم جميع إبعادها.

ب- الاستنتاج: وهو القدرة علي الوصول إلي نتائج بشكل علمي من خلال تحليل المعلومات والمعارف.

ج-التفسير: وهي القدرة علي توضيح طبيعة المشكلة وتحليلها حتي يسهل فهمها.

د- التقويم : القدرة علي التأكد من نجاح التفكير الناقد في الوصول إلي الهدف الذي يسعي إليه البحث.

٤- المهارة في تصميم أدوات الدراسة : وتتضمن قدرة الباحث علي تحديد الأداة المناسبة لطبيعة موضوع الدراسة والعينة التي يطبق عليها ، ويجب أن يكون الهدف من استخدام الأداة محددة بدقة وعلي من يطبق ، ويجب أن تشتمل علي الأبعاد المراد دراستها.

- **المهارات المهنية:-**

أن بحوث تقدير عائد التدخل المهني تتطلب بجانب المهارات البحثية إلي مهارات مهنية تمكن الباحث من تنفيذ برنامج التدخل المهني مع الأنساق المختلفة ومن هذه المهارات ما يلي:

١- المهارات التفاعلية :

ويركز هذا النوع من المهارات على تنمية التفاعلات والعلاقات القائمة بين الممارس والأنساق المشاركة في برنامج التدخل المهني ، وتتضمن المهارات التالية:-

مهارة الاتصال :- ويتضمن مهارة الاتصال القدرة علي استخدام الأسلوب اللفظي وغير اللفظي بشكل فعال مع أنساق التعامل ويتم ذلك من خلالها تبادل المعلومات والأفكار بينهما.

مهارة الارتباط :- الارتباط يعتبر محور وأساس التدخل المهني فالارتباط الناجح يحدث فقط عندما توجد درجة من الثقة والتقبل بين الممارس العام وأنساق التعامل.

٢- مهارات إجرائية :

مهارة المقابلة :- وتتضمن المهارة في استخدام الأدوات المهنية أثناء تطبيق برنامج التدخل المهني سواء أكانت مقابلات ، اجتماعات ، مناقشات ، معسكرات ورحلات وغيرها وأن يكون قادرا علي اختيار الأداة.

مهارة الملاحظة :- ويتضمن مهارة الملاحظة توافر القدرات التالية لدى الممارس العام :

- القدرة على تحديد موضوعات الملاحظة.
- القدرة على التفسير العلمي للمعلومات التي تم التوصل إليها من خلال الملاحظة.
- القدرة على استخدام نتائج الملاحظة في فهم طبيعة انساق التعامل وأبعاد الموقف الذي يتم التعامل معه.

مهارة التسجيل و كتابة التقارير :- تعنى التسجيل عملية تدوين المعلومات والبيانات وأنشطة التدخل المهني بشكل مهني يسهم في تحليلها واستخلاص النتائج .

٣- مهارات تحليلية :

وتتضمن كافة المهارات المرتبطة بخطوات حل المشكلة بداية من تقدير المشكلة والوصول إلى فهم صحيح للمشكلة وتشخيصها إلى أن يتم التوصل إلى حلها.

مهارة التقدير:- أن التقدير باعتباره أول مراحل التدخل المهني كلما تمت بنجاح ساهم ذلك بشكل كبير في نجاح الخطوات التالية ، والتقدير يتطلب القدرة علي تحديد المشكلة بدقة من كافة أبعادها وجوانبها والظروف المحيطة بها والجوانب التي يتطلب تغييرها ، ويؤكد ذلك علي المهارات التحليلية ، التي تتضمن تنصيف وتحليل وتفسير المعلومات وصياغتها في صورة تقديرية مبسطة ، ويعتمد الباحث في هذه الخطوة بقدر كبير علي ما قام به من دراسة تقدير الموقف المبدئي حيث تعطيه موجهات عامة لذلك ، و في هذه المرحلة يكون التقدير أكثر تفصيلا وعلي الأنساق التي سوف يتم التعامل معها وتحديد كافة أبعاد وجوانب المشكلة وتتضمن هذه المرحلة في بحوث تقدير عائد التدخل المهني تطبيق الأداة علي مجتمع الدراسة، كما يتطلب أيضا توافر القدرة لدي الباحث علي تحديد نقاط القوة والضعف لكافة الأنساق المشاركة في التدخل ، تحديد أولويات البدء مع أي إبعاد المشكلة أو موقف التدخل ويعتمد الباحث هنا علي نتائج القياس القبلي وترتيب المؤشرات والإبعاد الفرعية للمشكلة وترتيبها وفقا لأولوياتها و مناقشة النتائج مع مجموعة التدخل كبداية لتنفيذ التدخل الفعلي.

مهارة التنفيذ :- وتتضمن هذه المهارة العديد من المهارات الفرعية مثل

- القدرة على تنفيذ خطة التدخل المهني لمواجهة الموقف الإشكالي.

- القدرة على توجيه أنساق العملاء لتحمل مسئولياتهم في تنفيذ خطة التدخل.

- القدرة على مراعاة المرونة في استخدام الأدوار والاستراتيجيات بما يتلاءم مع طبيعة وظروف والتغييرات الحادثة في الموقف.

- القدرة على الالتزام بالمدى الزمني لخطة التدخل المهني .

- قدرة على اكتشاف أوجه القصور والصعوبات التي تعوق تنفيذ خطة التدخل المهني ووضع الحلول لمواجهتها.

مهارة التقويم :- ويعنى التقويم التأكد من مدى أتفاق النتائج التي تم التوصل إليها مع الأهداف الموضوعة ومعرفة أوجه القصور التي أدت عدم تحقيق هذه الأهداف ، ويتطلب التقويم توافر ما يأتي :-

- القدرة على تحديد النتائج التي تم التوصل إليها ومقارنتها بالأهداف الموضوعة.

- قدرة الممارس العام على التعاون مع أنساق العملاء في تقويم نتائج التدخل المهني.

- قدرة الممارس العام على تحديد نسبة تحقيق الأهداف وتحليل أسباب الوصول لهذه النسبة.

خامسا: الأخلاقيات اللازمة لإجراء بحوث تقدير عائد التدخل المهني :-

- الأمانة العلمية في جميع الخطوات التي يتضمنها إجراء تقدير عائد التدخل المهني.
- سرية المعلومات يجب التأكيد علي سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها من العميل ولا يجوز مهنيا تصوير العملاء الا بعد اخذ موافقة منهم بذلك ، وتعريفهم بحدود استخدام الصور، ولا يجوز وضع الصور داخل متن البحث أو الرسالة.
- حرية العميل في التعاقد : يجب أن لا يرغم العميل علي المشاركة في التدخل دون موافقته ، بل يجب أن يكون هناك موافقة واضحة وصريحة للمشاركة في التدخل المهني.
- الموضوعية : يجب أن يتسم البحث بعدم التحيز لنتائج بحثه وفرضيته ، حيث أن أثبات عدم صحة الفرضيات هي نتائج بحثية يجب أن توضع محل التقدير ويجب تحليلها وتفسيرها بشكل علمي.

مراجع البحث:

- عبد الحليم رضا عبد العال ، البحث في الخدمة الاجتماعية ، (القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٩١)

-Barker, R. L. (2003). The Social Work Dictionary: , 5th Ed (N.Y: NASW Press) ,p.10-

-F.M. . Loewe berg.(1983) fundamentals of social intervention Basic concepts intervention Activities and core skills ,2ed (N.Y: Columbia university press) ,

-Pamela Trevithick, (2000) Social work skills "A practice hand book ,(U.S.A: open university press,)

-Payne ,M,& Camping, J(1995) social work and community care ,(N.Y: Basingstoke Macmillan)