

المحاضرة ٣

مبادئ خدمة الفرد ومفاهيم علاقه المهني

أولاً: تعريف المبدأ وخصائصه

في البدايه يمكن الاشاره الي ماهو المعنى الشائع للمبدأ !

يعني بالمبدأ السليم بامر دون مناقشه .

وشاع استعمال كلمه المبدأ عند الفلاسفه قبل نزول الأديان السماويه .

وعند نزول الكتب السماويه اخذ المبدأ صفه التقديس لتكون تعاليم الأديان هي مبادئ تشمل الأوامر والنواهي والشعائر .

وعند ظهور علم الاخلاق شاع استخدام اللفظ ليعبر عن المعاني الاجتماعيه التي تعبر عن التراث الثقافي السائد.

ثم شاع استخدام في العلوم المختلفه الاخر ليوضح القواعد والاسس المنهجيه لهذه العلوم او ليشير الي القيم الواجب احترامها

تعريف المبدأ وخصائصه :

المبدأ "مضمون لفظي يعبر عن قيمة إنسانية مطلقة يلتزم به ممارس خدمة الفرد تأكيداً لإنسانية الإنسان والتزاماً بالتعاليم الدينية والأخلاقية السائدة".

المبدأ يعبر عن قيمة إنسانية، وتأكيداً لإنسانية الإنسان، فمثلاً مبدأ التقبل هو قبول العميل كإنسان له قيمته، ومبدأ التوجيه الذاتي هو حق العميل في تقرير مصيره، وكذلك مبدأ السرية كقيمة إنسانية تعبر عن الصيانة المقصودة لأسرار العملاء، وكل هذه المبادئ هي قيم إنسانية نابعة من التعاليم الدينية والأخلاقية

ب- خصائص المبدأ:

يشير التعريف السابق إلى السمات الأساسية للمبدأ وهي :

- ١- المبدأ هو قيمة أخلاقية عامة لا يخضع بالضرورة لقيمة علمية أو نموذج مهني .
- ٢- يطبق في كل زمان ومكان في إطار مجتمع معين.
- ٣- لا يقبل التطبيع أو التجزئة فهو وحدة يطبق دون تمييز على كل الناس.
- يعتمد عند تطبيقه على الإيمان المطلق به كقيمة أساسية ملزمة يُسلم الممارس بصدقها وسموها .
- ٥- المبدأ غير قابل للتحقيق العلمي للكشف عن مدى لياقته سواء بأسلوب الجدل العقلي أو أسلوب البحث العلمي .
- ٦- التسليم به هو التزام بالمنهج المثالي الذي يمثل أحد المفاهيم الرئيسية في خدمة الفرد.

س/ ما هي المفاهيم المهنية الأساسية في خدمة الفرد ؟

- العلاقة المهنية ومفاهيمها

(التقبل، السرية ، حق تقرير المصير، الفردية ، التعبير عن المشاعر ، التفاعل الوجداني، تجنب الحكم على العميل)

٢- الواقعية

٣- الايجابية

ملحوظة: حديثنا اليوم عن العلاقة المهنية ، وسوف نتحدث عن مفاهيم العلاقة المهنية والواقعية والايجابية في المحاضرات التالية.

تري، هل هناك علاقات إجتماعية في حياتنا؟ وما أنواع تلك العلاقات السائدة بيننا؟

- توجد علاقات كثيرة في حياتنا، ومنها علاقة الأب بابنه وهي علاقة لها صفة الدوام والاستقرار .
- علاقة الصداقة وهي علاقة بين شخصين بينهما ارتباط وجداني ، وقد تستمر أو لا تستمر.
- علاقة الطبيب بالمريض وهي نوع آخر من العلاقات تتميز بأنها بين طرفين أحدهما ايجابي (الطبيب) والآخر شبه سلبي (المريض). وهي مؤقتة مرتبطة بتحقيق الشفاء.
- علاقة المدرس بالتلميذ وهي نوع من التفاعل الذهني بين وحدات معرفية تقوم على الاستدعاء والتذكر، أحد أطرافها يقدم المعلومة (المدرس) والطرف الآخر يستقبل المعلومة (التلميذ).

هل العلاقة في خدمة الفرد هي نوع من أنواع العلاقات السابقة الذكر؟

هل العلاقة في خدمة الفرد لها صفة الدوام والاستقرار؟

هل العلاقة في خدمة الفرد بها ارتباط وجداني خالصاً؟

هل العلاقة في خدمة الفرد علاقة مصلحة؟

هل العلاقة في خدمة الفرد علاقة ذهنية بين الطرفين؟

ج/ لاشك وأن العلاقة المهنية في خدمة الفرد ليست نوعاً من هذه العلاقات، ولكنها علاقة من نوع خاص ذات طبيعة علاجية مميزة كما نرى لاحقاً.

تُعرف العلاقة المهنية بأنها :

“ حالة من الارتباط العاطفي والعقلي الهادف تتفاعل فيها مشاعر وأفكار كل من العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة ” .

- يوضح هذا التعريف طبيعة العلاقة في خدمة الفرد من خلال :

- ١- ليست علاقة وجدانية متحيزة دائمة كعلاقة الأب بابنه التي لها صفة الدوام والاستقرار .
- ٢- ليست علاقة نفعية مسيطرة كعلاقة الطبيب بمريضه والتي تتميز بأنها بين طرفين إحداهما ايجابي والآخر شبه سلبي وهي مؤقتة مرتبطة بتحقيق الشفاء.
- ٣- ليست علاقة عقلية معرفية كعلاقة المدرس بتلميذه ، بل هي نمط فريد من العلاقات تحتوى على العاطفة العاقلة أو العقل المتعاطف والالتزام بأسلوب مهني هادف.

من خلال التعريف السابق للعلاقة المهنية يتضح لنا أن عناصر العلاقة المهنية ثلاث هي :

- ١- المشاعر .
- ٢- الأفكار والاتجاهات المتبادلة .
- ٣- التفاعل بينهما .

المشاعر :

هي حالات انفعالية تُصاحب مواقف معينة تظهر لها ردود أفعال تلقائية ظاهرة أو غير ظاهرة ”.

◀ وهي ركن هام في تكوين العلاقة المهنية بدونها لن يكون لها وجود وإن قامت بدونها فهي علاقة ضعيفة فقدت فاعليتها العلاجية.

- ◀ وللجانب الوجداني أهميته في العلاقة المهنية وهي بمثابة أدوات خدمة الفرد التي تُستخدم في التأثير على العميل .
- ◀ كما أكد علماء النفس إلى أهمية الجانب الوجداني عند مواقف الألم وأهميته لنمو وتعميق العلاقة بين الطرفين .

مثال مشاعر :

حضرت إليك عميلة تشكو من فقدان ابنها البالغ من العمر ١٢ عام، ثم فقدانها لزوجها بعد مرور شهرين من وفاة الابن.

س/ ما هي المشاعر التي يُثيرها مواقف الألم عند العميلة؟

ج/ المشاعر التي يُثيرها مواقف الألم عن العميلة .

- فمواقف الألم عند العميلة تثير أحاسيس نكوصية متباينة كالبعاء أو الميول الطفيلية التي تحتاج إلى لمسة عاطفية أو تعبير حسي أو كلمات دافئة.
- وهي نزعات طبيعية نحسها جميعاً عند المرض والألم، حيث نحتاج إلى حنان قريب أو مواساة صديق لم نكن نحتاج إليه من قبل ، ولكننا عند مواقف الألم والغضب والتوتر نحتاج شوقاً إلى هذه المشاعر وهذه العواطف، متناسين لغة العقل والمنطق ، فلغة العاطفة هي التي نحب أن نتعامل بها خلال هذه المواقف.

مثال : اذكر مثلاً يوضح عمق المشاعر الوجدانية ؟

طالب استعار منك كتابك الخاص على أن يتم إرجاعه قبل الامتحان ولكن لم يتم إرجاع الكتاب إليك.

صف مشاعرك نحو الطالب ؟

تتجه ديناميكية المشاعر المتبادلة في تيارات ثلاث هم :

١. شحنات متتابعة من الخوف أو القلق أو الغضب أو الألم يحسها العميل لتبدو واضحة أو مقنعة خلف أساليب الدفاع المختلفة (التبرير) .
٢. استجابة مناسبة من الأخصائي، بالتجاوب والتقدير، فيحدث رد فعل لذلك .
٣. إحساس العميل بالأمن والاستقرار النسبي ثم رغبة في مزيد من التعبير عن أحاسيس أخرى كان يخشى الإفصاح عنها من قبل .

وتتوالى هذه التيارات الثلاث فينمو عنصرى الثقة والتجاوب الوجداني بينهما كعنصري هامين من عناصر العلاقة المهنية

الأفكار والاتجاهات المتبادلة

إن اقتصر العلاقة على الجانب الوجداني ليس كافياً لتحقيق الأهداف العلاجية ، ولكن ارتباطها بالعقل والواقع هو الذي يجنبها الانحراف عن الهدف .

- إن تدخل العقل في العلاقة المهنية أدى إلى تحول خدمة الفرد من أساليب العطف السلبي التي سادت مفاهيم خدمة الفرد في الماضي إلى مفهوم التعاطف الايجابي الذي اتجهت إليه في الوقت الحاضر.
- أي تغيرت النظرة إلى العميل كفرد عاجز يستحق العطف إلى شخص قادر يملك إرادة التغير والعمل الايجابي

مثال : أب مريض يطلب خروجه من المستشفى ليعيش بين أبناءه .

ما هي الأحاسيس التي يعبر عنها العميل ؟

تتمثل الأحاسيس في:-

الغضب : لعجزه ويقائه بالمستشفى.

القلق : على مصيره ومصير أبنائه.

الإحساس بالذنب: لتركه أبنائه دون عائل يرعاهم والخوف من مصير مجهول ينتظره لمرض خطير .

ما هو الأسلوب الذي يتبعه الأخصائي مع العميل في المثال السابق ؟

هناك أسلوبين :

١- تبين للأخصائي أن المريض يُحس بالقلق على أبنائه وبالحنين ليعيش بينهم، فاستجاب الأخصائي لهذه الأحاسيس بقوله : للعميل أنا مقدر مشاركتك نحو أبنائك وأشعر أن وجودك بالمستشفى يُضايقك .

هنا يكون الأخصائي قد اقتصر على المشاركة الوجدانية السلبية فقط.

- في حاله إضافة الأخصائي عبارة أخرى قائلاً بسؤال للعميل :

ما هو شعورك عندما يُشاهدونك أبنائك وأنت مريض في المنزل ؟

هنا استجاب الأخصائي استجابة مزدوجة وجدانياً وعقلياً في الوقت نفسه .

• فهو أولاً قد استجاب لأحاسيس العميل بقبولها وتقديرها، ولكنه لم يؤيدها عقلياً في رغبته لمغادرة المستشفى قبل العلاج، ولم يكن أسلوبه إحباطياً جافاً .

• - ركز الأخصائي على بؤرة اهتمام العميل نفسها وهي (حبه لأبنائه) فحولها إلى مثير دافع له للبقاء في المستشفى، كأن يقول له: إن

• أبنائك يسعدون برويتك صحيحاً سليماً ، وليس عاجزاً فلا تسئ إليهم ولنفسك .

• هنا يرى العميل أن الأخصائي شخصاً متزناً يتعامل بحكمة وصدق وعطوف ومُرَهف الحس .

التفاعل بينهما

- إن كلاً من المشاعر والأفكار المتبادلة ليست ثابتة، وإنما هي دائمة في حراك دائري مستمر ومتغير .
- إن استجابة الأخصائي إلى مشاعر الغضب عند العميل مثلاً قد تؤدي إلى إحساسه بالذنب لإيدانه مشاعر الغضب ذاتها .

- وإذا ما استجاب الأخصائي لهذا الإحساس الجديد بالتفهم والتأكيد لتخفيف حدة إحساسه بالذنب قد يؤدي بالعمل إلى إحساس جديد بالحيرة أو التناقض الوجداني .

- أما بالنسبة للأفكار المصاحبة لهذه الأحاسيس فإن الفكرة إذا تواجه بفكرة أخرى تؤدي إلى فكرة جديدة، وهذه بدورها تؤدي إلى أفكار متتابعة متفاعلة ومتعارضة تارة ومتوافقة تارة أخرى، وتنتهي إلى حالة من الاستقرار ليحقق التفاعل هدفه .

مثال !

- شكوى الزوج من عصبية زوجته ويفكر في الانفصال عنها.
- توجه زوج إلى الأخصائي الاجتماعي ولديه مشاعر سلبية بسبب عصبية زوجته ويفكر في الانفصال عنها.
- من خلال المثال السابق سوف نحلل ونستعرض التفاعل بين المشاعر والأفكار كما يلي:-

الحل

- هنا سيقبل الأخصائي المشاعر السلبية من جانب الزوج ، بل قد يثيره لمزيد من التعبير عن هذه المشاعر ، ثم يوجه الأخصائي إلى العميل سؤالاً: هل زوجتك منذ بداية الزواج وهي تعاني من العصبية؟
- ويوجب عليه العميل : لا ، ولكن منذ فترة إصاباتها بمرض السكر .
- ثم يتوجه الأخصائي إليه بسؤال آخر: هل لديك أية معلومات عن هذا المرض ؟
- هنا قد يصمت العميل أو يتردد في الإجابة كنوع من المقاومة وسيقبل الأخصائي هذه المقاومة ولكن في نفس الوقت سيجعل منها نقطة انطلاق نحو شيء آخر .
- وهنا وضح الأخصائي سبب العصبية حيث أنه مرتبط بمرض الزوجة ، وإقناع الزوج بحاجة الزوجة إلى العلاج الطبي وهي نقطة البداية لعلاج الموقف الإشكالي كله.
- ويتضح من هذا المثال السابق أن التفاعل بين المشاعر والأفكار تؤدي إلى نمو الثقة والتجاوب والتقدير كوحدات رئيسة للعلاقة المهنية.

- الخصائص الرئيسية للعلاقة المهنية !

- ١- حالة تنمو وليست أسلوب يمارس
- ٢- العلاقة المهنية ثلاثية المراحل
- ٣- العلاقة المهنية علاجية
- ٤- للعلاقة المهنية مستويات تحددها طبيعة المشكلة
- ٥- العلاقة المهنية مؤقتة
- ٦- العلاقة المهنية قيادية

١- حالة تنمو وليست أسلوب يمارس:

فالعلاقة ليست مبدأ يمارسه الأخصائي أو خطوة معينة يقوم بها ، وإنما هي حالة من الود تنمو تدريجياً بينهما (أى بين الأخصائي والعميل) ، نتيجة لتفاعل إيجابي بين العواطف والأفكار فهي ليست بشيء يصنع ، ولكنها ألفة تنمو لا نلاحظ منها إلا آثارها الخارجية .

٢- العلاقة المهنية ثلاثية المراحل :

- للعلاقة المهنية ثلاث مراحل هي : البداية والوسط والنهاية .
- البداية : فبداية العلاقة هي مرحلة اختبار واستطلاع تظهر فيها مقاومة العميل لهذه العلاقة التي قد تظهر واضحة في سلوك وقائي أو سلوك دفاعي (كالتبرير ، التحويل)
- كما يقل في هذه المرحلة التفاعل بين الأفكار ويزيد التفاعل بين المشاعر.
- يحرص الأخصائي في هذه المرحلة أن يعطى العميل الحرية ليعبر عن إحساسه ثم يتجاوب معها ويتفاعل مع اتجاهاته حتى ينشأ مناخاً نفسياً مناسباً.

الوسط :

- وهي المرحلة التالية حيث استقرت عندها العلاقة على أرض صلبة ، وخفت مشاعر الخوف والقلق والتهيب حيث نمت الثقة بينهما، ثقة العميل في تعاطف الأخصائي وتقديره له ، وثقته في نفس الوقت بقدراته ومهارته، وهنا يمكن للأخصائي أن يُنصح ويوجه عميله بل ويمكن أيضاً مواجهته بالواقع ليثير فيه القلق أو يحرك سلبيته .

النهاية :

- هي المرحلة الأخيرة التي عندها يمهد فيها الأخصائي لإغلاق الحالة أو تحويلها ، ففيها تقل حدة التفاعل حيث استقرت الأمور واتضحت معالم الطريق، فالعميل عليه أن يدرك أن ارتباطه بالأخصائي لم يكن إلا ارتباط عمل كممثل لمؤسسة معينة .
- وفي هذه المرحلة تصل مواقف الحيرة والتناقض الوجداني إلى أقصاها عند كل من العميل والأخصائي .
- وتبدأ مرحلة الفطام النفسي، وأهمية هذه المرحلة في أن العميل سيُمارس تجربة انفصال جديدة قد تصح تجارب انفصال فاشلة في الماضي عنده .

- قد يُمهد الأخصائي لهذا الانفصال بالتباعد بين المقابلات ويُقلل تدريجياً من طابع التعاطف الذي تميزت به بداية المقابلة.

وهذا يزيد من ربط العميل بالواقع لتتم له الاستقلالية والثقة بنفسه وبقدراته على تنفيذ الخطة العلاجية

٣- العلاقة المهنية علاجية:

- إن هدف العلاقة المهنية هو هدف علاجي لموقف إشكالي يواجه العميل، فهي ليست بالعلاقة الشخصية لإشباع حاجات خاصة عند العميل ، أو ميول شخصية لدى الأخصائي، وإنما يحكمها هدف مهني وأخلاقيات مهنية ، فهي إما أن تكون :-
- وسيلة علاج مباشرة : وهي أن يصبح مجرد نموها بين الأخصائي والعميل يحقق هدفاً علاجياً مباشراً وخاصة مع المضطربين نفسياً أو سلوكياً .
- وسيلة علاج غير مباشرة : فمن خلال ما توفره من مناخ صالح آمن لتتم من خلالها ثلاثية عمليات خدمة الفرد (الدراسة والتشخيص والعلاج) .

٤- للعلاقة المهنية مستويات تحددها طبيعة المشكلة :

لا يوجد إطار عام موحد للعلاقة المهنية ولكن تختلف طبيعتها حسب ظروف كل حالة وطبيعة المؤسسة ، ويمكن تصنيف العلاقة المهنية في ثلاث مستويات رئيسية :

◀ النوع الأول: علاقة تقويمية (تصحيحية) : ويقصد بها هي العلاقات التي يمارسها الأخصائيون الذين يعملون مع بعض المضطربين نفسياً أو سلوكياً، وتستهدف بالضرورة تعديلاً لاتجاه نفسي مرضى .
مثال :
تصحيح لاتجاهات عدائية أو مرضية لجنس أو فئة خاصة من الناس

تابع مستويات العلاقة المهنية التي تحددها طبيعة المشكلة :

- كالزوجة التي ارتبطت بخيرة قاسية مع الزوج لتعتقد أن كل الرجال هم كذلك .. أو الطفل الذي عوقب من مدرس الرياضيات فهو يعتقد أن جميع مدرسو الرياضيات هم شديدين .
مثال آخر: أن يكون العميل نمطاً يخشى من العلاقات ذاتها.
- حيث أن نجاحه في تكوين علاقة مع الأخصائي تمنحه الثقة في الارتباط بالناس، وكان هذا الخوف وراء مشكلته التي أدت إلى الموقف الذي يواجهه

◀ النوع الثاني: العلاقة التأثيرية .
- تتميز بعمق عنصر الثقة والحب والسلطة وهي نمط شائع مع الجانحين والمنحرفين الذين يستجيبون للسلطة والحب معاً، فهي علاقة والدية تُمارس لولاً من ألوان السلطة أو الإثارة لمواجهة الموقف ولكنها سلطة تُحب ولا تكره .

◀ النوع الثالث: العلاقة التدميرية.
وهي العلاقات التي يسود فيها قدر من الثقة والاحترام لتكوين مناخ صالح لاستكمال عمليات المساعدة (دراسة وتشخيصاً وعلاجاً) على أحسن وجه ممكن ، فعنصر الثقة يُساعد العميل على التعاون والتحدث عن أسرارهِ، كما يجعله أكثر طواعية لتنفيذ الخطة العلاجية.

٥- العلاقة المهنية مؤقتة :
- ترتبط هذه الخاصية بخاصية العلاقة الهادفة العلاجية التي سبق شرحها، ومن ثم فهي لا بد وأن تنتهي باستكمال العلاج أو بتحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى لتنتهي هنا العلاقة في مفهومها المهني وإن كانت باقية في مفهومها الإنساني، فرغم انتهاء هذا الارتباط المهني فإنها ستعيش لفترات عند كل من الأخصائي والعميل كتجربة نفسية في حياة كل منهما .

٦- العلاقة المهنية قيادية :
يأخذ الأخصائي الاجتماعي موقف القيادة المهنية لعملية المساعدة، وهي قيادة يستمدّها من :
• مكانته في المؤسسة.
• مكانته كفرد يرغب في مساعدة عميلة.
• وضعه كصمام أمن بين صالح الفرد وصالح أسرته ومجتمعه في نفس الوقت.
• وأخيراً قيادة ترتبط بغزارة علمه وخبرته وتكامل شخصيته.
والعلاقة المهنية لا يمكن أن تكون بين طرفين متكافئين وإلا فقدت قيمتها العلاجية ، وإنما يتوقف نجاحها على ثقة العميل في قدرة الأخصائي وكفاءاته وثقته بمهنته .

د- الحاجات النفسية
س/ ما هي الحاجات النفسية الضرورية التي يحتاجها العميل عند مقابلته للأخصائي الاجتماعي ؟
يحتاج العميل إلى تطبيق المفاهيم الأساسية التالية :
١- أن يُعامل كفرد خاص له سماته الخاصة والفريدة من نوعها، له معتقداته وقيمه واتجاهاته وظروفه المميزة عن الآخرين، وهنا يُطبق مفهوم (الفردية) .
٢- أن يشعر بأنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب ومن قوة وضعف، وهنا يطبق مفهوم (التقبل) .
٣- يحتاج لأن يُمارس حقه في ممارسة حريته كإنسان خُلق حراً يملك قدراته النفسية في حدود قيود محتمله من المجتمع، وكونه عميل لا يسلبه هذا الحق، وهنا يطبق مفهوم (التوجيه الذاتي) .

٤- له الحق في التعبير المطلق عن مشاعره الحبيسة وخاصة السلبية منها والعدوانية حتى يتحرر منها ، وهنا يطبق مفهوم (التعبير الهادف عن المشاعر) .

- ٥- أن يشعر باستجابة صادقة لهذه المشاعر وتعاطف مناسب لها، وهنا يطبق مفهوم (التفاعل الوجداني) .
- ٦- يحتاج أن لا يدان على أفعاله غير الاجتماعية أو الانحرافية ، فهي وإن كانت خطأ فهو يتطلع إلى المساعدة والأمل ولا يتطلع إلى الإدانة والاتهام ، وهنا يطبق مفهوم (تجنب إدانة العميل) .
- ٧- يحتاج إلى أن تحفظ أسرارها الخاصة التي يحرص دائماً على الاحتفاظ بها لنفسه وألا تكون مشاعراً يتناقضها الناس، وهنا يطبق مفهوم (السرية) .

س/ ما هي معوقات العلاقة المهنية ؟

- تواجه العلاقة المهنية عقبات تحول دون نموها على الوجه الصحيح وأهمها :
 - ١- التحويل.
 - ٢- التحويل العكسي .
 - ٣- نقص الكفاية المهنية للأخصائي الاجتماعي.
 - ٤- عدم الالتزام بتطبيق المفاهيم.
 - ٥- تعقد إجراءات المؤسسة أو بطنها .
 - ٦- الأنماط الانحرافية نفسياً أو سلوكياً.

التحويل:

- يحدث في بعض الأحيان أن تتدخل العواطف الشخصية في العلاقة بين الأخصائي والعميل لتعوق نموها مهنيًا .
- فقد يرى العميل في الأخصائي نمطاً شبيهاً لقرين ارتبط به في الماضي ، ليحول إليه نفس المشاعر سواء كانت ايجابية أو سلبية .
- مثال : فقد يرى الحدث المنحرف في الأخصائية بديلاً لأمه التي حُرم من عطفها منذ وفاتها، فيزداد في تعلقه بها وحبها لها، كما قد يقوم معها بسلوكا نكوصياً كالاتكالية والبكاء مع نوبات الغضب ، يؤدي ذلك إلى عقبات أمام قيام علاقة مهنية مؤسسية
- أو يرى فيها بديلاً لزوجته أبيه التي تقسوا عليه بألوان العذاب متخذاً لذلك مقاومة للعلاقة بينهما رغم ما تبدلته الأخصائية من جهد نتيجة لتحويل العلاقة السابقة السلبية.

٢- التحويل العكسي

- قد يجد الأخصائي نفسه في عملية امتداد لخبرة وجدانية له في الماضي يذكره بها، لتثير فيه أحاسيس خاصة نحو العميل، ليحدث ما يعرف بالتحويل العكسي .
- مثال : فقد تظهر لدى الأخصائية نفسها مشاعر أمومة خالصة إلى الحدث المنحرف الذي تساعده كزوجة محرومة من الأطفال أو لأنه شبيه بأحد أولادها فتزيد في إظهار مشاعر العطف والحب له لتتحرف العلاقة عن الإطار المهني السليم .
- والقاعدة العامة باستثناء بعض الحالات العصابية المرضية، فكل من التحويل والتحويل العكسي عائق لنمو العلاقة المهنية ويجب مقاومتها.

٣- نقص الكفاية المهنية للأخصائي الاجتماعي

- الكفاية المهنية عنصر أساسي في كافة عمليات خدمة الفرد.
- وهناك جوانب خاصة يجب توافرها لنمو العلاقة المهنية منها:-
 - Ⓜ القدرة على الإدراك السليم لمشاعر واتجاهات العميل ، فقد تُضلل بعض الظواهر النفسية ليستجيب لها استجابات خاطئة .
 - Ⓜ فقد لا يستطيع التمييز بين تردد العميل كمظهر من مظاهر الحذر وبين التناقض الوجداني كسمة نفسية مرضية أو بين الخوف من موقف وبين القلق من مجهول، أو الحزن كاستجابة لموقف خاص وبين العدوان كنمط سائد .
 - Ⓜ عدم تميزه لهذه المظاهر التي لا يفصلها عن الأخرى سوى خيوط رفيعة تؤدي إلى استجابة غير مناسبة للموقف، ليشعر العميل بمسافة بينه وبين الأخصائي فتتعثّر نمو العلاقة المهنية .

- ٤- عدم الالتزام بتطبيق المفاهيم
- إن المفاهيم في خدمة الفرد متداخلة ومتفاعلة ، وهي في مجموعها وسائل لنمو العلاقة المهنية ، فعدم التقيد بتطبيق مبدأ واحد سيؤثر بالتالي في فاعلية المبادئ الأخرى لتفقد العلاقة الأسس التي تركز عليها.
 - فأحباط مشاعر العميل سيؤدى بالتالي إلى إحساسه بأنه غير مقبول مما يعوق حريته في ممارسة حقه في تقرير مصيره، الأمر الذي لا يشعره بفرديته وإحساسه كفرد مستقل له كرامته .
- ٥- تعقد إجراءات المؤسسة أو بطنها
- تواجه المؤسسة الاجتماعية ضغوطاً متزايدة بتزايد عملائها ومسؤولياتها، الأمر الذي أدى إلى نشأة تنظيمات إدارية بيروقراطية لتنظيم سير العمل بها، ومن ثم قد تتعقد أو تبطن إجراءاتها.
 - و إن تعقد الإجراءات ذاتها تشكل حاجزاً نفسياً بين العميل والمؤسسة وبالتالي بينه وبين ممثل هذه المؤسسة وهو الأخصائي الاجتماعي .
- ٦- الأنماط الانحرافية نفسياً أو سلوكياً
- قد يكون بعض العملاء قد ارتبطوا بتاريخ طويل من السلوك الانحرافي أو من الاضطرابات النفسية .
 - إن هؤلاء العملاء قد تتسم شخصياتهم بسمات التشكك المرضى أو الإحساس بالاضطهاد أو فقدان الثقة بالآخرين أو إحساس دائم بنبذ المجتمع لهم .
 - إن هؤلاء يحتاجون إلى كفاءة فائقة لتخفيف حدة هذه الاتجاهات التي تشكل حاجزاً بينهم وبين الارتباط بالآخرين ويتضح ذلك مع مرضى الفصام الذين يتشككون في الآخرين .

أسئلة المحاضرة الثالثة

- س ١ / أكمل التعريف التالي : يعرف المبدأ بأنه :
- مضمون لفظي يعبر عن
- ج ١ : يعرف المبدأ بأنه :
- مضمون لفظي يعبر عن قيمة إنسانية مطلقة يلتزم به ممارس خدمة الفرد تأكيداً لإنسانية الإنسان والتزاماً بالتعاليم الدينية والأخلاقية السائدة ”.
- ٢ / عرف العلاقة المهنية في خدمة الفرد ؟
- ج ٢ : “حالة من الارتباط العاطفي والعقلي الهادف تتفاعل فيها مشاعر وأفكار كل من العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة.

/ اشرح طبيعة العلاقة في خدمة الفرد؟

- ج ٣ : ١- ليست علاقة وجدانية متحيزة دائمة كعلاقة الأب بابنه.
٢- ليست علاقة نفعية مسيطرة كعلاقة الطبيب بمرضه.
٣ - ليست علاقة عقلية كعلاقة المدرس بتلميذه .
- بل هي نمط فريد من العلاقات تسودها عاطفة عاقلة أو عقل متعاطف والتزام بأسلوب مهني هادف

٤/ عدد عناصر العلاقة المهنية ثم اشرح التفاعل بينهما ؟

- ج ٤ : ١- المشاعر .
٢- الأفكار والاتجاهات .
٣- التفاعل بينهما .
- أن كلا من المشاعر والأفكار المتبادلة ليست ثابتة ، وإنما هي دائماً في حراك دائري مستمر ومتغير .

- أن استجابة الأخصائي إلى مشاعر الغضب عند العميل مثلاً قد تؤدي إلى إحساسه بالذنب لإبدائه مشاعر الغضب ذاتها .
- وإذا ما استجاب الأخصائي لهذا الإحساس الجديد بالتفهم والتأكيد لتخفيف حده إحساسه بالذنب قد يؤدي بالعميل إلى إحساس جديد بالحيرة أو التناقض الوجداني.

س ٥ / عرف المشاعر واذكر مميزاتاها ؟

ج ٥ : " هي حالات انفعالية تصاحب مواقف معينة تظهر لها ردود أفعال تلقائية ظاهرة أو غير ظاهرة " .
ومن مميزاتاها :

- هي ركن هام في تكوين العلاقة المهنية بدونها لن يكون لها وجود وإن قامت بدونها فتصبح العلاقة فاترة وفقدت فاعليتها العلاجية.
- وللجانب الوجداني أهميته في العلاقة المهنية وهي بمثابة أدوات خدمة الفرد المستخدمة في التأثير على العميل .
- أكد علماء النفس إلى أهمية الجانب الوجداني عند مواقف الألم وأهميته للنمو وتعميق العلاقة بين الطرفين

س ٦ / عدد معوقات العلاقة المهنية ؟

ج ٦ : تواجه العلاقة المهنية عقبات تحول دون نموها على الوجه الصحيح وأهمها :

- ١- التحويل .
- ٢- التحويل العكسي .
- ٣- نقص الكفاية المهنية للأخصائي الاجتماعي .
- ٤- عدم الالتزام بتطبيق المفاهيم .
- ٥- تعقد إجراءات المؤسسة أو بطنها .
- ٦- الأنماط الانحرافية نفسياً أو سلوكياً .

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

