

## المحاضرة الرابعة

### خدمة الفرد والجماعة

#### المبادئ الأساسية في خدمة الفرد وهي :

أولاً: الواقعية

ثانياً: الايجابية

أولاً: التقبل

عناصر مفهوم التقبل :

أ- تعريف التقبل .

ب- أهداف التقبل.

ج- الوسائل المؤدية للتقبل.

د- معوقات تطبيق التقبل.

هـ- تقبل العميل للأخصائي الاجتماعي.

التقبل: هو اتجاه عاطفي عام للأخصائي نحو طالب المساعدة يتسم بالحب والتسامح في المساعدة، ولا يعنى قبولاً لسلوكه اللاأخلاقي، وإنما يعنى قبولاً له كإنسان له قيمته وكيانه مهما مارس من أخطاء.

#### يوضح هذا التعريف جانبيين هما :

١. الجانب الايجابي : وهو قبول الأخصائي للعميل كما هو، لا كما يجب أن يكون .
٢. الجانب السلبي : عدم قبول السلوك اللاأخلاقي مع الرغبة الصادقة في مساعدته، والتي لا تشمل تأييد سلوكه الانحرافي.

#### أهداف التقبل:

١. تخليص العميل من مشاعره السلبية كالخجل والخوف تجنباً لما قد يترتب عليها من أساليب دفاعية مختلفة .
٢. تخفيف حدة التوترات الشديدة كالقلق أو النقص أو الإحباط أو الإحساس بالدونية والخجل والغضب والتوتر .
٣. تساعد الخطوتان السابقتان في تهيئة مناخ صالح لنمو العلاقة المهنية وهي العمود الفقري لعملية المساعدة .

مثال:

#### س/ صف أو صفى مشاعر عميل تم تحويله لأحد المؤسسات الاجتماعية لمساعدته ؟

العميل قد يشعر بالخجل والخوف لمجرد طلبه المساعدة، وقد تكون هذه المشاعر واضحة أو مختفية خلف أساليب دفاعية مختلفة، مثل احمرار وجه العميل أو اضطراب

صوته. فإذا ما لمس العميل عند مقابلة الأخصائي حياً وتسامحاً وتفاهماً لكل هذه الأحاسيس وكل ما فيه من عيوب ، فقد يؤثر ذلك على تكوين العلاقة المهنية بين العميل والأخصائي.

### الوسائل المؤدية لتطبيق التقبل:

١. الإيمان بأن نقائص العميل غير المحببة "كالانحراف" هي بمثابة أعراض المرض عند الطبيب ، يرحب الأخصائي بظهور هذه النقائص كعلامات قد تحدد موضع الداء وموطن العلة .
٢. الإيمان والافتناع بأن رسالته هي لصالح العملاء ورفاهيتهم وليس من أجل أن يجبهه أو يشكروه وأن يحقق لنفسه هدفاً خاصاً.
٣. الإيمان بأن لكل عميل قدرات وطاقات قابلة للاستثمار، وهدفه هو مساعدته على تحرير هذه الطاقات باكتشافها ثم توظيفها.
٤. على الأخصائي إظهار استجابات عملية واضحة للتعبير هي : الاحترام، التسامح ، تقدير المشاعر، تجنب النقد ، عدم التحامل.
٥. تنمية الصفات الايجابية في الشخصية المهنية للتخلص من نزعات الجفاء والقسوة والكراهية باستمرار التدريب والإشراف.
٦. تنمية الاعتماد بأن نقائص الإنسان هي قدرٌ حتمي كُتِبَ عليه نتيجة الوراثة والبيئة.

### معوقات تطبيق التقبل:

١. قصور علمي لدى الأخصائي لطبيعة السلوك البشري وخاصة عند الشدة والألم وعدم متابعة كل جديد في مجال العلوم الإنسانية .
٢. قصور نفسي لدى الأخصائي ناجم عن خبرات ماضية أو ظروف حاضرة فقد يُعاني الأخصائي من مظاهر كراهية لفئات معينة أو مظاهر حب زائد لفئات أخرى .
٣. التحيز للجنس أو العقيدة أو الوطن أو لفكرة معينة تسيطر على الأخصائي الاجتماعي ، ومثل هذه الاتجاهات تسمى بالتعصب والتي تعوق تقبل الأخصائي لكثير من عملائه . المغالاة في التأكيد أو التهوين من الموقف الإشكالي هو بمثابة رفض الواقع الذي يعيشه العميل وعدم قبوله له.
٥. اختلاف الأخصائيين الاجتماعيين في حكمهم على الأفعال اللاأخلاقية أو غير المقبولة وخاصة إذا ما ارتبط العميل بأكثر من أخصائي اجتماعي وأن لكل واحد منهم وجهات نظر مختلفة .
٦. عدم استجابة العملاء للتقبل حينما تتميز سمات بعض العملاء بالتشكك المرضى أو الانحراف الحاد لتقاوم مفهوم التقبل مهما بدّل الأخصائي من جهد وتتمثل هذه السمات في المضطربين نفسياً أو سلوكياً، أو ممن يتصفون بالبلادة الحسية.

٧. إجراءات المؤسسة وإمكانياتها ، نجد أن ضغط العمل وتعقد الإجراءات لمنع المساعدة وبطنها يؤثر على السلوك المهني للأخصائي نفسه ويؤثر كذلك في استجابة العميل ذاته لهذا السلوك .

### تقبل العميل للأخصائي الاجتماعي :

- إن تقبل العميل للأخصائي هو ما نتوقعه دائماً، لا لمجرد تقبل الأخصائي له، بل بممارسته لكافة المفاهيم الأخرى ولا يمكننا أن نتحكم في تقبل العميل للأخصائي بنفس الدرجة .
- إن استجابة العميل هي أمر خارج عن إرادتنا باستثناء الفئات الحادة من مرضى العقول.
- فالعملاء على اختلاف أنماطهم يستجيبون لكل من يمنحهم الحب والتعاطف والتقدير وإن اختلفت درجة الاستجابة وعمقها من عميل إلى آخر .

### التوجيه الذاتي (حق تقرير المصير) :

- وُلزم مفهوم التوجيه الذاتي خدمة الفرد منذ نشأتها كقيمة أخلاقية لتؤكد حرية الإنسان وكرامته، ومنذ قيام خدمة الفرد وصياغة المفهوم اختلفت من مؤلف إلى آخر.
  - وهناك العديد من المصطلحات لهذا المفهوم منها: التوجيه الذاتي، الاختيار الحر، حرية الإرادة، والمساعدة الذاتية وحق تقرير المصير .
  - هذا الاختلاف ليس وليد الصدفة وإنما كان تعبيراً عن الحذر الشديد حول قضية اختلفت الآراء بشأنها وهي قضية : الحرية أو حق تقرير المصير .
- رغم اتفاق العلماء حول القيمة الإنسانية للحرية الفردية، إلا أن الآراء تعددت حول طبيعة هذه الحرية ومداهها ومكانها في عملية المساعدة.

### وقد أثرت العديد من القضايا حول هذا المفهوم منها :

- س/ هل تقصد خدمة الفرد بالحرية بمفهومها السياسي والأخلاقي أم تقصد بها عملية تحقق هدفاً علاجياً ؟
- س/ هل الحرية حاجة نفسية فطرية أم حاجة نفسية مكتسبة أو هي غريزة فطرية أم عادة تعليمية ؟
- س/ هل هناك تناقض بين المناداة بالحرية المطلقة للعميل وبين أساليب خدمة الفرد ذاتها ؟
- س/ هل ما تعنيه خدمة الفرد هو الحرية المطلقة بمعناها الفوضوي أم الحرية الاجتماعية المعتدلة أو الحرية المقيدة الموجهة ؟

وسوف نجيب على هذه التساؤلات من خلال ما يلي:-

### تعريف التوجيه الذاتي وخصائصه:

**يقصد بها :** هي حرية مقيدة للعلاء بدرجات متفاوتة تتفق وطبيعة مشكلات وأنماط شخصياتهم في إطار فلسفة المؤسسة وإمكانياتها .

### **ومن خصائص المفهوم :**

١. هو إيمان أولى بحق إنساني للفرد ليمارس بعض حريته كحقيقة أخلاقية .
٢. من خلال الممارسة يتحقق هدف علاجي هام للنمو، فالقدرة على تحمل المسؤولية وإصدار القرارات، هما عنصرَي الحرية وهما عمليتان تربويتان لنمو العميل .
٣. الممارسة المتحررة لهذه العمليات توجد مناخاً يساعد على تكوين العلاقة المهنية .
٤. الحرية في خدمة الفرد هي حرية اجتماعية مقيدة وليست بالحرية المطلقة .
٥. هذه القيود هي قيود حتمية فلا حياة بلا قيود حتى فرض الحرية ذاتها على الأفراد هي نوع من القيود .
٦. عند تدخل الأخصائي يراعى أن يسمح للعميل ببعض الاختيارات ليمارس حقه في الاختيار ولو كان الاختيار هو اختيار أمر مؤلم من بين أمور أكثر ألماً .
٧. ممارسة هذا المفهوم يُحقق لبعض العلاء هدفاً علاجياً خاصاً ، وخاصة العلاء الذين قيدت طاقتهم لفترات طويلة واتسمت شخصياتهم بالخوف الدائم والشعور بالقلّة وفقدان الثقة بالنفس .

### **دور الأخصائي عند تطبيق المفهوم:**

- ١- توضيح كافة جوانب الموقف للعميل والتأكد من فهمه التام للحقائق كاملة .
- ٢- توضيح كافة الإمكانيات والفرص المتاحة لمواجهة الموقف مواجهة ايجابية .
- ٣- مساعدته على تحرره داخلياً بإزالة التوترات التي قد تعوقه عن الفهم والإدراك والحكم على الأمور .
- ٤- مساعدته عند الضرورة بتقديم عدد من المقترحات موضحاً فائدة كل منها أو مخاطرها تاركاً للعميل فرصة الاختيار .

### **مثال على دور الأخصائي عند تطبيق المفهوم:**

حول إلى مكتب المرشد الطلابي المدرسي الطالب (س) متخلف وراسب ومتكرر هروبه من المدرسة إلى مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية.

س / ما هي الخطوات التي يمكن تطبيقها من خلال مبدأ التوجيه الذاتي ؟

### **تحليل لحالة الطالب :**

الدراسة :

- اتضح للأخصائي بعد دراسته للموقف أن العامل الأساسي للمشكلة هو قسوة الأب الزائدة والمرتبطة بظروف التلميذ الصحية والعصبية .

- التشخيص
- تخلى الأب عن مسؤوليته المباشرة في الإشراف على الابن قد يكون خطوة حاسمة في وقف تفاعل الظروف المتداخلة في الموقف الذي أدى لتخلفه دراسياً وهروبه من المدرسة، وقد يستخدم الأخصائي وسائل متعددة منها :

### الخطوات العلاجية أو دور الأخصائي :

- الخطوة الأولى : في حالة اقتراح العميل للحل :
- مع نمو العلاقة المهنية بين العميل والأخصائي وزيادة التفاعل المهني بينهما يستعين الأخصائي بعنصر تعزيزي مؤثر وهو رغبة الأب في استقرار ابنه ونجاحه دراسياً .
- أن يوضح للأب ما يتمتع به ابنه من قدرات ومهارات تمكنه من تحقيق آمال الأب ورغبته كما قد يتحدث الأب عن قسوته الزائدة نحو الابن .
- ومن خلال تفاعل العوامل الثلاثة ( العلاقة المهنية والتفاعل بين العميل والأخصائي والاستعانة بعنصر تعزيزي وهو رغبة الأب في استقرار ابنه ونجاحه دراسياً ) .
- قد يقترح الأب تلقائياً تولى الأم الإشراف المباشر على الابن ويقوم هو بالمتابعة له بطريق غير مباشر .

### الخطوة الثانية : في حالة عجز الأب عن إيجاد الحل:

- يقدم الأخصائي اقتراحات متعددة موضحاً قيمة وفائدة كل منها .
- يختار الأب أحدهما مقتنعاً ومدركاً لقيمة الاقتراح دون ضغط أو إحاء .
- نلاحظ أن العميل مارس حقه في توجيه شؤون حياته توجيهاً ذاتياً وإن كانت حريته مقيدة بضغوط الموقف الفعلي .

### الخطوة الثالثة : في حالة فرض الحل من الأخصائي الاجتماعي :

- في حالة فرض الأخصائي نفس الاقتراح على العميل وتم الأخذ به كاقترح موثوق به أو لكونه من سلطة مهنية فالنتيجة ستكون على النحو التالي:
- أما أن يؤدي الاقتراح إلى تخفيف نسبي لحدة المشكلة ولكن لعدم اقتناع الأب به قد تعود المشكلة من جديد عند حدوث أي تغيير حتى وله كان طفيفاً .
- وقد لا يؤدي الاقتراح إلى زوال المشكلة حيث أن سلوك الابن لم يتغير بل قد يتدهور إلى أسوأ مما كان ليحمل الأب كاهه المسؤولية للأخصائي الاجتماعي

### القيود التي تعوق تطبيق هذا المبدأ

١. ثبوت عجز وظيفي في العميل .
٢. أحكام القانون العام .
٣. أحكام القيم الأخلاقية . شروط المؤسسة وفلسفتها

## ١- ثبوت عجز وظيفي في العميل .

- ونعنى بالعجز الوظيفي ما يصدر عن العميل من سمات عجز عن تناول شؤون حياته تناولاً سويماً أو مناسباً وما يهملنا هنا هو ثبوت عدم القدرة ذاتها أكثر من التقييد بتصنيفات محددة لفئات معينة .

- وقد يرتبط هذا العجز بالمرض الجسدي أو المرض العقلي أو النفسي أو التخلف أو قد يرتبط بالسن أو الأنماط السيكوباتية.

- وهذا لا يعنى تعميم صفة العجز على كافة من يقفون داخل هذه التصنيفات دون استثناء، بل يتوقف ذلك على سلوكهم الوظيفي وتقويم قدرتهم على اتخاذ قرارات سليمة تقوياً دقيقاً

## ٢- أحكام القانون العام:

- قد تتعارض أحكام القانون العام مع حريات ورغبات بعض العملاء وخاصة الجانحين والمنحرفين ومن هنا تستند خدمة الفرد في حقها للتدخل من إيمانها برفاهية كل من الفرد والمجتمع في الوقت نفسه .

## ٣- أحكام القيم الأخلاقية :

- هناك أنواع من السلوك قد لا يتضمنها القانون العام في نصوصه ولكن تمثلها القيم الأخلاقية السائدة الدينية أو العرفية ، فقد يكون السلوك خارجاً عن عادات وتقاليده المجتمع الذي يعيش فيه العميل .

## شروط المؤسسة وفلسفتها :

- لاشك أن المؤسسة الاجتماعية مدرسة كانت أو مستشفى أو دار للأحداث تضع لنفسها شروطاً تحدد بها مسئولية العملاء ولها لائحة تنظم سير العمل وفلسفة تحدد هدفها وبرنامجه لتقديم خدماتها .
- أن مثل هذه التنظيمات الأقرب إلى الثبات والجمود النسبي تمثل حدوداً وحواجز تقيد حق العملاء في ممارسة حرياتهم .
- مثال : المعوق لا يحق له اختيار المهنة التي يرغب فيها . والحدث لا يمكنه تحديد وقت خروجه من المؤسسة قبل انتهاء فترة الاستقبال

## ثالثاً: السرية

عناصر مفهوم السرية:

أ- تعريف السرية.

ب- أهداف السرية .

ج- وسائل تطبيق السرية .

## د- معوقات السرية .

### تعريف المفهوم:

السرية هي صيانة مقصودة لأسرار العملاء التي كشفتها عمليات خدمة الفرد وتجنب انتشارها بين عامة الناس .

للسرية هدفين هما :

- ١- هدف اخلاقي : ويقصد به حق الإنسان أن يملك وحده حياته الخاصة ودقائقها ، وفي إذاعة أسرارها للناس هو إهدار لكرامته الإنسانية فمجرد تحول هذا الإنسان إلى طالب المساعدة ليس معناه تنازله عن كرامته أو فقدانه لقيمه الإنسانية .
- فخدمة الفرد لا يمكن أن تضحي بكرامة الأفراد وإنسانيتهم ، فهي طبيعة إنسانية وليست عقابية

### - الهدف المهني للسرية :

- يساعد عامل الأمن والطمأنينة على إيجاد المناخ النفسي الصالح لنمو العلاقة المهنية، فالعميل الخائف من افتضاح جوانب حياته الخاصة سواء كانت جوانب مقبولة أو غير مقبولة أو الخائف من زيارة الأخصائي له في منزله وافتضاح أمره بين الجيران، فقد يتحول هذا إلى نمط دفاعي يحس شيئاً ويسلك شيئاً آخر ، حينها يقيم حاجزاً نفسياً بينه وبين الأخصائي يعوق ارتباطه به مهنيًا .

أما إذا زالت هذه المخاوف وهيا الأخصائي جواً من الثقة بتأكيد السرية التامة لكل ما يقوله العميل خفت مقاومته وسلوكه الدفاعي ومن ثم تنمو العلاقة بينهما

### وسائل تطبيق السرية :

١. اعتبار العميل هو المصدر الأساسي للمعلومات باستثناء بعض الحالات الخاصة، فالعميل هو صاحب المشكلة ومالك أسرارها، كما أنه صاحب المصلحة في إيجاد حل لها .
٢. قد يحتاج بعض العملاء ذوى الحساسية الخاصة إلى تأكيد السرية التامة منذ لحظات اللقاء الأول، تصرّيحاً أو تلميحاً، وللأخصائي نفسه تقدير المواقف التي يرى ضرورة التعبير عن هذه الحقيقة وله الحق باختيار الأسلوب المناسب .
٣. تجنب التسجيل عند المقابلة إلا عند ذكر البيانات الرقمية أو الوصفية الهامة كالدخل أو تواريخ الميلاد أو الأسماء المعرضة للنسيان .
٤. تجنب الزيارات المنزلية قدر الإمكان إلا عند الضرورة القصوى ، ويفضل الاستئذان من العميل قبل الزيارة والاتفاق على الموعد وتوضيح الهدف منها والتأكد من عنوان المنزل.
٥. عدم تعمد التنقيب عن أسرار حياة العميل الخارجة عن نطاق المشكلة والتي ليس لها ارتباط واضح بها .
٦. ضرورة إخفاء المعلومات الدالة على شخص العميل واسم المؤسسة عند استعمال الحالات لأغراض خاصة كالدراسة أو البحث أو في المؤتمرات المختلفة .

٧. تهيئة مكان المقابلة بما يؤكد قدر الإمكان السرية التامة ومراعاة عدم تسرب ما يدور فيها إلى الآخرين في حدود إمكانيات المؤسسة.

### معوقات السرية:

١. حالات المرض المعدي أو الوبائي التي يتحتم التبليغ عنها للسلطات الصحية حفاظاً على سلامة الفرد والمجتمع.
  ٢. الحالات الحادة من المرض العقلي الذي قد تتسم بالعدوانية أو الميول الانتحارية التي يكون في التبليغ عنها تجنباً لخطورة مؤكدة على سلامة العميل أو أسرته أو المحيطين به.
  ٣. حالات الانحراف الخُلقي الشديدة الخطورة ذات النوايا العدوانية أو الاتجاهات الضارة بسلامة وأمن المجتمع .
- هذه بعض النماذج التي تُجيز عدم التقييد الحر بمبدأ السرية .

### التعبير عن المشاعر

#### **عناصر مفهوم التعبير عن المشاعر :**

- أ- أهمية وتعريف التعبير عن المشاعر.
- ب- أهداف المفهوم .
- ج- القيود التي تحد من تطبيق هذا المفهوم.
- د- أساليب تطبيق المفهوم .

### أهمية المبدأ:

- تصاحب الأحداث والمواقف التي تواجهنا في حياتنا اليومية أحاسيس مختلفة ، إما أن تكون ايجابية كالسرور والرضا ، وإما سلبية كالغضب والألم والعداء، فهذه تثير فينا أحاسيس مختلفة تختلف باختلاف المواقف التي تمر بنا .
- المشكلة الفردية هي حادث مؤلم في حياة العميل يصاحبها أحاسيس سلبية أو جانب مظلم من المشاعر المختلفة، فالحاجة المادية العارضة رغم بساطتها لابد وأن يصاحبها توترات نفسية معينة تختلف في حدتها حسب شدة إحساس العميل بهذه الحاجة .
- أن وجود هذه المشاعر السلبية تشكل عنصراً ضاعطاً على العميل ليقاوم الود والحب والثقة التي يبديها له الأخصائي عند اللقاء بينهما .
- المشاعر السلبية ليست مقبولة أو مرغوب فيها ولا يرحب الفرد في الإفصاح عنها تلقائياً دون جهد مهني خاص .
- من الضروري استثارة العميل بمختلف الوسائل المهنية للتعبير عن هذه المشاعر السلبية وتهيئة كافة الظروف وإزالة الحواجز التي تحجب ارتباطه وثقته بالآخرين .

### أهمية وتعريف التعبير عن المشاعر .

التعريف : "هو استثارة هادفة تساعد العميل على التعبير الحر عن المشاعر وخاصة المشاعر السلبية التي يعتمد العميل إخفائها أو تغليفها بالحويل الدفاعية المختلفة ثم متابعتها متابعة علاجية مناسبة

### هدافه المهنية:

١. يعتبر من أهم الوسائل لتعميق العلاقة المهنية تلك العلاقة التي يمثل الجانب الوجداني عنصراً هاماً لنموها.
٢. تعبير العميل عن مشاعره السلبية كراهية كانت أو عدوانا تكون علاجاً للمشكلة حيث هذه المشاعر ذاتها تمثل المشكلة أو العامل الرئيسي للموقف الإشكالي كله .
٣. التنفيس عن المشاعر الحبيسة تمكن العميل من إدراك واقع مشكلته وحقائقها حيث تزول نوبات الغضب أو الكراهية
٤. يساعد هذا المفهوم الأخصائي على إدراك وفهم طبيعة المشكلة ومدى إحساس العميل بها .

### -القيود التي تحد من تطبيق المفهوم:

فلسفة المؤسسة وإمكانياتها :

تعوق طبيعة المؤسسة مفاهيم خدمة الفرد جميعها إلا أننا نخص بالتحديد المؤسسات التالية :

١. المؤسسات التي ترعى مرضى العقول ، حيث يمثل الاضطراب الوجداني للمريض السمة الواضحة للمرض بل يقوم العلاج الطبي والعقلي ذاته على مواجهة هذه الاضطرابات، فالشك والخوف والقلق والعدوان كمشاعر يراد التعبير عنها هي أعراض مصاحبة للمرض العقلي .
٢. مؤسسات الإعانة الاقتصادية أو الخدمات الاجتماعية ومن أمثلتها الوحدات الاجتماعية للضمان والتأمينات وإدارات الخدمة الاجتماعية أو مكاتب رعاية أسر المسجونين
٣. الحذر من تشجيع العميل في التعبير عن مشاعره العدوانية اتجاه المؤسسة أو موظفيها في المراحل الأولى من عمليات المساعدة .
٤. عدم تعويد العميل عند كل لقاء على التعبير عن مشاعره التي قد تحوله إلى نمط انكالي، يعتمد عاطفياً على الأخصائي دون محاولة ذاتية منه للسيطرة أو التغلب على هذه المشاعر بنفسه .

### أساليب تطبيق هذا المفهوم:

١. الإعداد للمقابلة بدراسة الحالة جيداً لتوفير الجهد الذي قد يضيع في استيفاء المعلومات الأولية .
٢. تشجيع الأخصائي للعميل في التعبير عن أحاسيسه.
٣. اختيار التوقيت المناسب لاستثارة العميل في التعبير عن مشاعره .
٤. الاستجابة المشجعة وليست الاستنكارية لهذه المشاعر .

٥. الإنصات الهادئ الواعي في حيوية ويقظة .

الحرص من كثرة عبارات الثناء لمواقف العميل دون حساب، حيث قد يعوق ذلك حرية العميل في التعبير عن مشاعره الأخرى خوفاً من فقدانه لهذا الثناء

**التفاعل الوجداني:**

**عناصر التفاعل الوجداني:**

أ- أنواع التفاعل أو الاتصال .

ب- تعريف التفاعل الوجداني.

ج- عناصر التفاعل الوجداني .

**أنواع التفاعل والاتصال**

**أي تفاعل أو اتصال يحدث بين شخصين هو واحد من الأنواع الثلاث التالية :**

١- اتصال فكري: بمعنى تبادل الأفكار والآراء العقلية كمجرد سؤال، مثل استئثاره خبير في مشكلة عقلية ، أو محامى في قضية، وينتهي الارتباط حال تلقى الإجابة، فهي وحدات عقلية وليست وجدانية .

٢- اتصال وجداني : وهو اتصال مادته مشاعر ووجدانيات مثل لحظات العزاء أو المواساة عند المحن، وهو وحدات عاطفية متبادلة تشير إلى طرف يعبر عن مشاعره والآخر يستشعرها ولكن لا يضيف جديداً .

٣- اتصال فكري ووجداني : ويقوم الاتصال على تفاعل مزدوج لكل من العقل والعاطفة، وهو المقصود في خدمة الفرد من حيث أنه يمثل لوناً عاقلاً من الارتباط الوجداني أو نمطاً عاطفياً من التجاوب العقلي، وهو ما يطلق عليه التفاعل الوجداني الملتزم .

**ب- تعريف المفهوم :**

هو تجاوب مهني لمشاعر العميل يعتمد على قدرة الأخصائي الاجتماعي على الإحساس بمشاعر الآخرين وتفسيرها والاستجابة لها ، ومن خلال التعريف يمكننا تحديد عناصره الأساسية في ثلاثة موضوعات.

**ج - عناصره:**

١- الشفافية الحسية أو دقة الحس.

٢- مهارة تفسيرية لمعنى الأحاسيس .

٣- الاستجابة المناسبة لها .

**العناصر:**

١- الشفافية الحسية أو دقة الحس.

وهي القدرة على الإحساس بمشاعر العملاء الظاهرة وغير الظاهرة، فالفرد العادي يدرك في سهولة ويسر مشاعر الآخرين سواء كانت غضباً أو خوفاً بحيث تظهر علامات خارجية ظاهرة، إلا أن هذا ليس كافياً في حالة الأخصائي الاجتماعي عند مقابلته بعملائه الذي عليه أن يستشف مشاعر العميل الحقيقية المتخفية خلف الأساليب الدفاعية المختلفة .

## ٢- المهارة التفسيرية لهذه المشاعر :

- إن ملاحظة المشاعر ذاتها لا يمكن أن يكون لها معنى إلا إذا فُسر تفسيراً يربطها بموقف العميل والظروف التي تحيط به .
- فبدون تفسير لمشاعر العميل من خلال أحداث الموقف سيجعل من دقة الحس لدى الأخصائي مهارة سلبية أشبه بالراصد الفلكي الذي يرصد ما يراه دون تحليل أو تفسير للنتائج، أو مثل ما يلاحظ التجربة العملية دون تفسير وتحليل لنتائجها .

## ٣- الاستجابة المناسبة لها .

- الاستجابة لمشاعر العميل وأفكاره هي العملية التالية التي تعقب إدراكه لهذه المشاعر والأفكار وتفسيره لمعناها ، وهي مهارة تعتمد إلى حد كبير على القدرة على التعبير سواء باللفظ أو بالحركة أو بالإشارة ويختلف الأخصائيون في استجاباتهم كما يختلف العملاء في قدرتهم على الإحساس بهذه الاستجابات .

### مثال :

- تقدمت أم بطلب إيداع ابنها في أحد مؤسسات الأحداث لخروجه عن طاعتها وتعدد المشكلات التي يقوم بها.
- تطبيق هذا المثال على العناصر الأساسية للتفاعل الوجداني من خلال ( الشفافية الحسية، المهارة التفسيرية، الاستجابة):-
- الشفافية الحسية: في هذا الموقف يستجيب الأخصائي لمشاعر العميلة ويسألها قائلاً: أنا أشعر أن قرارك هذا لم تأخذه بسهولة، وهنا تستجيب الأم معبرة عن أحاسيسها الحقيقية نحو ابنها قائلة "ما أنا بفاعلة، ولكنها إرادة الله" وهنا يدرك الأخصائي أن العميلة تواجه اختياراً صعباً بين ظروفها الخاصة وعواطفها نحو ابنها، ومن هنا تنطلق الأم لسرد تفاصيل غير متوقعة عن أسباب طلبها إيداع ابنها في المؤسسة .
- وتمثل الأسباب في: أن زوجها الذي تزوجته بعد وفاة والد الطفل لا يتحمل شقاوة ابنها وهي في نظرها شقاوة عادية عند جميع الأطفال ، وهنا تظهر المشكلة الحقيقية الكامنة في ظروف الأسرة وموقف زوج الأم من أبناء زوجته.
- المهارة التفسيرية: التردد الذي ظهر على الأم في هذا المثال لا بد وأن يفسر معناه وأسبابه التي تتمثل في الصراع بين حاجاتها لزوجها وحبها لابنها .
- الاستجابة: استجاب الأخصائي حينما أبدى تقديراً للصعوبة التي تواجهها الأم في صراعها بين حياتها مع زوجها وبين عاطفتها مع ابنها.

- واتضحت هذه الاستجابة من خلال عبارات قالها الأخصائي للعميلة مثل: أنا أشعر بظروفك المؤلمة أو أنا متصور أن مثل هذا الموضوع يضايقك، كل هذه العبارات أو غيرها هي نماذج من الاستجابات تساعد على تحقيق التفاعل بين الأخصائي والعميلة.

### سادساً: الفردية

#### عناصر الفردية :

أ- تعريف الفردية.

ب- أساليب تطبيق الفردية.

ج- صعوبة تطبيق الفردية .

#### تعريف الفردية:

هو إيمان مطلق بأن العميل إنسان فريد في نوعه يعامل ويساعد بطريقة تختلف عن أي إنسان آخر .

#### أساليب تطبيق الفردية:

- ١- البدء مع العميل من حيث هو
- ٢- عدم التحيز للجنس أو للدين أو للون أو للعقيدة
- ٣- مراعاة الظروف الفردية لكل عميل
- ٤- الإيمان المطلق بما للعميل من قدرات يجب توظيفها
- ٥- الإعداد المناسب للمقابلة والالتزام بقواعدها

#### ١- البدء مع العميل من حيث هو:

ونقصد بذلك أن تكون بؤرة اهتمام العميل هي البداية للعمل مهما كانت فكرته الخاطئة عن الموقف أو أحاسيسه غير الملائمة نحوها أو تشخيصه الخيالي لأسبابها، فلا بد وأن يستجيب لها الأخصائي أولاً ثم ينطلق بعدها لممارسة العمليات التالية لخدمة الفرد التي تغير من هذه البداية والأفكار .

مثال : قد يشكو الحدث ذو الإحساس المرضى باضطهاد من تكليف المشرف الليلي له دون غيره بتنظيف المكان ؟

- فهذا العمل ليس واقعي إلا أنه يمثل اهتمام العميل كما يحسها ويتصورها هو كفرد له الحق في التعبير عن نفسه .

- قبول الأخصائي للحدث يمثل تأكيد حاجته النفسية إلى اعتبار الذات وإيمان بقيمته الإنسانية .

- من خلال هذه البداية يمكن للأخصائي أن يتدرج في ممارسة عمليات خدمة الفرد لتعديل اتجاهات العميل وتغيير آرائه غير الواقعية .

## ٢- عدم التحيز للجنس أو للدين أو للون أو للعقيدة :

من العوامل الهامة لتأكيد مبدأ الفردية عدم تحيز الأخصائي لأي من عملائه مهما كانت طبيعته أو عقيدته أو مظهره أو سماته الشخصية، ونشير هنا إلى أن التحيز قد يكون واضحاً في تصرفات الأخصائي، وقد يكون مقنعاً بأساليب مختلفة كالأفعال العكسية أو تعمد تأجيل المقابلة أو التأخر عنها .

- فالنظرة الحيادية الصادقة لكل العملاء على السواء من أهم المهارات الواجب اكتسابها بل هي من الأسس الهامة لأخلاقيات المهنة ذاتها .

## ٣- مراعاة الظروف الفردية لكل عميل:

من المتفق عليه مهنياً أن لكل عميل ظروفه الواجب مراعاتها خلال عمليات خدمة الفرد المختلفة ، فقد يكون من أبناء القرى أو قد يكون عاملاً مرتبطاً بمواعيد ثابتة للانصراف من عمله أو قد يكون معوقاً يحس بالخجل الزائد لكي يحصل على الأجهزة التعويضية .

- لذلك فعلى الأخصائي أن يكون مرناً في تطويع أساليبه لتناسب ظروف كل منهم .

## ٤- الإيمان المطلق بما للعميل من قدرات يجب توظيفها :

الإيمان بفردية الإنسان هو في نفس الوقت إيمان بقدراته الخاصة التي وضعها الخالق في عباده ليميزهم عن الكائنات الأخرى .

فالعميل ذاته ليس بمشكلة وإنما هو إنسان يعيش في موقف إشكالي ، فأياً كانت سماته الخاصة أو عدم التزامه أو اندفاعيته فهو يملك دائماً العديد من القدرات الواجب استثمارها ليشعر ويحس بقيمته وفرديته كخطوة نحو اكتساب القدرة على مواجهة ما يصادفه من مشكلات .

## ٥- الإعداد المناسب للمقابلة والالتزام بقواعدها :

لاشك أن العميل يشعر بفرديته إذا ما أحس باستعداد الأخصائي لمقابلته ، وإذا ما أعد نفسه لهذه المقابلة إعداداً مهنيّاً ، فتحديد ميعاد المقابلة ومكانها والالتزام بميعادها وقراءة ملف الحالة والاطلاع على الطلب المقدم، كلها عوامل تشعر العميل باهتمام الأخصائي به كفرد له قيمة وليس مجرد عميل ضمن عملاء المؤسسة .

## ج- صعوبة تطبيق هذا المفهوم:

- إن الممارسة العملية لهذا المفهوم ليست بالعملية السهلة حيث يتطلب ممارستها مهارات وقدرات خاصة، فالفرد بطبعه لا يميل عادة إلى التفريد في أسلوب معاملته مع الآخرين وإنما يجب معاملتهم بأسلوبه الخاص الذي اعتاد عليه في حياته وأصبح سمة من سمات شخصيته .

- أي أن الأخصائي حينما يطوع أساليبه التي اعتاد عليها لتواءم كل عميل ، إنما يمارس عمليات لا تتفق ونظام حياته، بل تفرضها عليه الضرورة المهنية لطبيعة عمله .

- لذا جاءت صعوبة تطبيق هذا المبدأ لدى بعض المبتدئين ليؤكد على أهمية التدريب لاكتساب المهارة والقدرة على التمييز بين العملاء .

### سابعاً: تجنب الحكم على العميل

- أ- تعريف تجنب الحكم على العميل .
- ب- خصائص تجنب الحكم على العميل .
- ج- الأهداف المهنية لتجنب الحكم على العميل .

### أ- التعريف لتجنب الحكم على العميل

تجنب الحكم على العميل: هو اتجاه لا إداري يقفه الأخصائي من عميله مهما كانت أفعاله الانحرافية أو سلوكه اللااجتماعي رغم إدانة هذه الأفعال ذاتها والحكم عليها بالخطأ أو الانحراف .

والاتجاه معناه موقف يقفه شخص معين إزاء شخص آخر أو فكرة أو جماعة مستنداً

### إلى عاملين هما :

-الرغبة كوحداث وجدانية

-الإقناع كوحداث عقلية

### -الرغبة كوحداث وجدانية :

- وتتمثل في النظرة الإنسانية لممارسة خدمة الفرد نحو الإنسان الذي يتعامل معه عند موقف الشدة والألم .

### - الإقناع كوحداث عقلية :

- فهو محتوى عقلي يقوم على تفهم علمي لطبيعة السلوك البشري ودوافعه الذي اكتسبه من معارف العلوم والخبرة الميدانية ومن خلال تفاعل الرغبة الوجدانية مع الاقتناع العقلي يتحدد هذا الاتجاه في الذات المهنية ويصبح جزء من شخصيته .

### ب- خصائص المفهوم

- 1- أحقية العميل لخدمات المؤسسة تحكمها حاجته لهذه الخدمات وليست مسؤوليته عن هذه الحاجة .
- 2- تجنب الحكم على العميل لا يقتصر فقط على أفعاله السيئة بل يتضمن كذلك الأحكام الاستحسانية المسرفة لأفعاله الجيدة .
- 3- تجنب الحكم على العميل هو اتجاه لا بد وأن ينبع كجزء من التكوين المهني للأخصائي تلقائياً ودون اصطناع أو تكلف .
- 4- تجنب الحكم على العميل لا يعنى عدم الحكم على أفعاله ومواجهته بالواقع، فموقف الأخصائي من عميله كمن يقول له : إن ما فعلته كان عملاً ضاراً وسيئاً ولكن رغم هذا فإنني أريد مساعدتك لأنك في رأيي تستحقها .

### الأهداف المهنية لهذا المفهوم:

- 1- العميل عادة يواجه موقفاً مؤلماً، وأي إضافة أخرى على آلامه فهو عمل غير إنساني.

٢-العميل العادي أدان نفسه من قبل كما أدانه المجتمع ذاته، وموقف الأخصائي اللادانى سيحرر طاقة حُبست طويلاً من قَبَل حيث وجد أخيراً إنسان لا يدينه بل يحبه ويتعاطف معه المبادئ الأساسية في خدمة الفرد

أولاً : الواقعية

ثانياً: الايجابية

أولاً : الواقعية وتشمل :

أ-تعريف المفهوم

ب-شروط تطبيق المفهوم

أ-تعريف المفهوم:

أ- هو المواجهة الموضوعية والمباشرة للمشكلة كما هي في واقع الأمر بغض النظر عن تصورات العميل لها ولأبعادها.

ب- شروط تطبيق المفهوم:

١- المواجهة الواقعية لمسئولية العميل في الموقف الإشكالي.

٢- عدم ترك العميل طويلاً يدور حول مشكلته.

٣- عدم إطالة المرحلة التمهيدية بل الدخول بأسرع ما يمكن في تناول المشكلة.

٤- التقنين الموضوعي لاستخدام المفاهيم المهنية دون مبالغة أو تهويل

ثانياً : الايجابية:

التعريف :

هو الاعتقاد الجازم في قدرة الإنسان على التحرك الفعال لمواجهة مشكلاته ومقاومة أي مواقف سلبية لبعض العملاء استدراراً للعطف أو مواقف انسحابيه تعبر عن اللامبالاة .

أسئلة المحاضرة

س١ / هل إدانة أفعال العميل الانحرافيه هامة وحيوية لعملية المساعدة ؟

ج ١ : إدانة أفعال العميل الانحرافية هامة وحيوية لعملية المساعدة للأسباب التالية :

١ . العميل يدرك أن أفعاله الانحرافية لا أخلاقية ، وإذا حَكَمَ عليه الأخصائي بغير ذلك فسيظنه العميل إما شخصاً مخادعاً مضللاً وبالتالي غير موثوق به، وإما إنسان قليل الخبرة فهو بالتالي عاجز عن مساعدته.

٢ . إدانة أفعال العميل اللأخلاقية وتكرار إدانتها عملية علاجية في ميدان الجانحين الذي يلعب الأخصائي الدور الأساسي في تصحيح وتقويم اتجاهاتهم وتقوية ذواتهم .

٣ . إدانة هذه الأفعال تُحتمها أخلاقيات المهنة وأخلاقيات المؤسسة والقيم الاجتماعية السائدة

س ٢ / أكتب المصطلح المناسب أمام العبارات التالية:-

- الصيانة المقصودة لكل ما يدلي به العميل.
- الحرية المقيدة للعملاء بدرجات متفاوتة تتفق وطبيعة مشكلاتهم.
- تجاوز مهني لمشاعر العميل.
- اتجاه لا إداني يفقه الأخصائي من عميله.

ج ٢: الإجابات بالترتيب كما هو موضح

- ( السرية ) - ( التوجيه الذاتي )- (التفاعل الوجداني) - (تجنب الحكم على العميل)

س ٣: اشرح تفصيلاً العناصر الأساسية للتفاعل الوجداني مدعماً بإجابتك بالأمثلة ؟

ج ٣:

أ- الشفافية الحسية أو دقة الحس.

وهي القدرة على الإحساس بمشاعر العملاء الظاهرة وغير الظاهرة، فالفرد العادي يدرك في سهولة ويسر مشاعر الآخرين سواء كانت غضباً أو خوفاً بحيث تظهر علامات خارجية ظاهرة، إلا أن هذا ليس كافياً في حالة الأخصائي الاجتماعي عند مقابلته بعملائه الذي عليه أن يستشف مشاعر العميل الحقيقية المتخفية خلف الأساليب الدفاعية المختلفة .

ب- المهارة التفسيرية لهذه المشاعر :

- إن ملاحظة المشاعر ذاتها لا يمكن أن يكون لها معنى إلا إذا فُسر تفسيراً يربطها بموقف العميل والظروف التي تحيط به .
- فبدون تفسير لمشاعر العميل من خلال أحداث الموقف سيجعل من دقة الحس لدى الأخصائي مهارة سلبية أشبه بالراصد الفلكي الذي يرصد ما يراه دون تحليل أو تفسير للنتائج، أو مثل ما يلاحظ التجربة المعملية دون تفسير وتحليل لنتائجها .

ج- الاستجابة المناسبة لها .

الاستجابة لمشاعر العميل وأفكاره هي العملية التالية التي تعقب إدراكه لهذه المشاعر والأفكار وتفسيره لمعناها ، وهي مهارة تعتمد إلى حد كبير على القدرة على التعبير سواء باللفظ أو بالحركة أو بالإشارة ويختلف الأخصائيون في استجاباتهم كما يختلف العملاء في قدرتهم على الإحساس بهذه الاستجابات .

• مثال :

- تقدمت أم بطلب إيداع ابنها في أحد مؤسسات الأحداث لخروجه عن طاعتها وتعدد المشكلات التي يقوم بها.
- تطبيق هذا المثال على العناصر الأساسية للتفاعل الوجداني من خلال ( الشفافية الحسية، المهارة التفسيرية، الاستجابة):-

- **الشفافية الحسية:** في هذا الموقف يستجيب الأخصائي لمشاعر العميلة ويسألها قائلاً: أنا أشعر أن قرارك هذا لم تأخذه بسهولة، وهنا تستجيب الأم معبرة عن أحاسيسها الحقيقية نحو ابنها قائلة “ما أنا بفاعلة، ولكنها إرادة الله“ وهنا يدرك الأخصائي أن العميلة تواجه اختياراً صعباً بين ظروفها الخاصة وعواطفها نحو ابنها، ومن هنا تنطلق الأم لسرد تفاصيل غير متوقعة عن أسباب طلبها إيداع ابنها في المؤسسة . وتتمثل الأسباب في: أن زوجها الذي تزوجته بعد وفاة والد الطفل لا يتحمل شقاوة ابنها وهي في نظرها شقاوة عادية عند جميع الأطفال ، وهنا تظهر المشكلة الحقيقية الكامنة في ظروف الأسرة وموقف زوج الأم من أبناء زوجته.
- **المهارة التفسيرية:** التردد الذي ظهر على الأم في هذا المثال لا بد وأن يفسر معناه وأسبابه التي تتمثل في الصراع بين حاجاتها لزوجها وحبها لابنها .
- **الاستجابة:** استجاب الأخصائي حينما أبدى تقديراً للصعوبة التي تواجهها الأم في صراعها بين حياتها مع زوجها وبين عاطفتها مع ابنها . واتضح هذه الاستجابة من خلال عبارات قالها الأخصائي للعميلة مثل: أنا أشعر بظروفك المؤلمة أو أنا متصور أن مثل هذا الموضوع يضايقك، كل هذه العبارات أو غيرها هي نماذج من الاستجابات تساعد على تحقيق التفاعل بين الأخصائي والعميلة.

**Dnoy**