

ملخص مقرر خدمة الفرد والجماعة

د. منى طه محروس

علم اجتماع – المستوى الثالث

٢٠١٤-٢٠١٥

إعداد :

SHO5I ☺

## المحاضرة الأولى

### التطور التاريخي لخدمة الفرد

#### عناصر المحاضرة

١. أهداف المحاضرة.
٢. الخطة التنفيذية لمقرر خدمة الفرد والجماعة .
٣. مراحل تطور خدمة الفرد.
٤. مفهوم خدمة الفرد (تعريف هيلين برلمان- تعريف بياستوك).
٥. أهداف خدمة الفرد.
٦. أسئلة عامة عن المحاضرة.

#### أهداف المحاضرة

- ١- التعرف على الخطة التنفيذية للمقرر. ( بالباك بورد )
- ٢- تتبع التطور التاريخي لخدمة الفرد.
- ٣- تفسير وشرح مفهوم خدمة الفرد.
- ٤- تحليل أهداف خدمة الفرد.

#### التطور التاريخي لخدمة الفرد :

- خدمة الفرد هي أول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية.
- هي ترجمة للمصطلح الأجنبي (case work)
- وهذا المصطلح لم يوضح بدقة طبيعة هذا العلم الذي يميزه عن غيره خاصة بعد ظهور مهن وعلوم متعددة تتعامل مع الفرد .
- لذا أضيف للمصطلح لفظ ( social ) أي اجتماعي ليحدد الطبيعة الاجتماعية للطريقة ولتمييزها عن غيرها .
- وفي مجتمعاتنا العربية تم الاتفاق على إطلاق عبارة (خدمة الفرد ) بما تتضمنه من مفهوم اجتماعي وأصبح الاسم الشائع في المؤلفات العربية .
- يعتبر عام ١٩١٧م هو التاريخ الرسمي لميلاد هذه الطريقة رغم أنه كان يستخدم قبل هذا التاريخ

س/ ما هي المراحل التي مرت بها خدمة الفرد في تطورها ؟

مرت بثلاث مراحل هي :

١. مرحلة الشيوخ والعشوائية
٢. مرحلة التمهيد ( الاجتهاد والتجربة)
٣. المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية)

### أولاً: مرحلة الشيوخ :

#### وتتمثل في الخطوات التالية :

تمثل هذه المرحلة التاريخ الطويل الذي عاشته الإنسانية منذ فجر التاريخ حتى نهاية القرن الثامن عشر، وهي مرحلة ظهور الخدمات الفردية كظواهر إنسانية تلقائية . أخذت هذه الظواهر أشكال مختلفة من إحسان مباشر للفقراء واليتامى والمسنين أو خدمات صحية للمرضى وذوى العاهات.

#### ( تابع ) مرحلة الشيوخ

- إن الدافع إلى تقديم هذه الخدمات ينبثق تلقائياً من التفاعل الحتمي بين الأفراد كظاهرة لها صفة الالتزام ، وقد كان طابع هذه المرحلة أقرب إلى العشوائية والبساطة التي تميز طبيعة هذه المراحل وطبيعة مشكلات الأفراد ذاتها.
- قام بتقديمها أفراد الشعب أو الحكومات المختلفة.
- السبب في ذلك أن طبيعة التجمع البشرى ذاته بضغوطه الاجتماعية المختلفة المتمثلة في النظم الدينية والأسرية والأخلاقية والسياسية ساعدت على ظهور الخدمات الفردية كظواهر إنسانية.

#### ما هي مميزات هذه المرحلة ؟ تميزت هذه المرحلة بعدة خصائص هي :

- ١- قَدَمَ الخدمات الفردية في هذه المرحلة الأقارب وذوى النفوذ ورجال الدين وشيوخ القبائل ورجال الكنائس، معتمدين على قدرتهم في التأثير على الأفراد في حق الكفالة وسلطة الوصايا.
- ٢- لم تكن هناك مؤسسات مستقلة خاصة تقدم فيها الخدمات الفردية ، بل كانت مشاعاً تمارس في بيوت المال أو دور العبادة وما إلى ذلك من تلك المؤسسات، كما كانت تمارس في الجمعيات الدينية وبيوت الإصلاح والطوائف التي ظهرت في المجتمعات الغربية .

#### ثانياً : المرحلة التمهيدية ( مرحلة الاجتهاد والتجربة ) :

#### وتتمثلت في الخطوات التالية :

- المرحلة التمهيدية هي المرحلة التي جاءت بعد صدور قوانين الفقر في كل من بريطانيا وأمريكا ففي عام ١٦٠١م صدر قانون الفقر في إنجلترا .
- ظهرت خلال هذه الفترة الحاجة إلى (مشرفين على شؤون الفقراء) و(مراقبين زائرين) لمراقبة وتنفيذ قوانين الفقر في المؤسسات الإصلاحية.

- كما ظهرت لأول مرة الحاجة إلى إيجاد وظائف في المستشفيات يتخصص شاغلوها ( للتحري ) عن حاله الفقراء وزيارتهم في منازلهم لمتابعة علاجهم.

### ( تابع ) المرحلة التمهيدية :

- كما ظهرت في هذه المرحلة وظيفة سيدة الإحسان، والمرضة الزائرة والمدرس الزائر والمدرس الرائد ليتخصص في بحث حالة الطلاب الفقراء ومن لديهم مشكلات خاصة .
- تمثل هذه الوظائف المتعددة النواة الأولى التي مهدت لميلاد مهنة الخدمة الاجتماعية ذاتها وخدمة الفرد كأول طرق من طرقها المختلفة.
- تعتبر الخطوة الحاسمة والمهمة لميلاد هذه المهنة عندما نادى (مارى ريتشموند) المشرفة على جمعية تنظيم الإحسان بأهمية إعداد دراسات للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية وتزويدهم بالأساليب العملية لدراسة الحالات وكان يعرف بعمليات (الاستقصاء) لتبدأ أول دورة تدريبية لهم بجامعة كولومبيا بنيويورك عام ١٨٩٨م لتبدأ مرحلة التخصص المهني في خدمة الفرد .

### ثالثاً: المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية) :

#### تمثلت في الخطوات التالية :

- بدأت هذه المرحلة في أوائل القرن العشرين عندما تخرجت الدفعة الأولى من الأخصائيين الاجتماعيين من جامعة (كولومبيا) لممارسة خدمة الفرد بأسلوب جديد بعد أن كان قائماً على العشوائية .
- وضعت ( مارى ريتشموند ) اللبنة الأولى لخدمة الفرد في كتابها ( التشخيص الاجتماعي ) عام ١٩١٧م ليتحدد الإطار العام لخدمة الفرد وأهدافه وأساليبه .
- في الوقت نفسه ساد الأسلوب العلمي مختلف المعارف والنشاط الإنساني.
- وقد ساعدت تلك المعارف المختلفة ( مارى ريتشموند ) لتقيم إطاراً علمياً متكاملأ على ثلاثية وهم الدراسة والتشخيص والعلاج كمرادفات لمنهج جمع البيانات ثم تحليلها، ثم وضع التوصيات كأسلوب منطقي مقبول لأي نشاط يتطلع إلى الأسلوب العلمي .

#### مفهوم خدمة الفرد :

وسوف نعرض للمناقشة والحوار تعريفين من التعاريف المعاصرة وهما :

**التعريف الأول : تعريف هيلين برلمان**

خدمة الفرد عملية تمارس في مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي.

وسوف نناقش ونحلل التعريف لمعرفة جوانب القوة والضعف من خلال:

## ١- العملية : Process

هي خطوات متتابعة تحقق هدف معين ويتميز بعنصري التفاعل والدينامية، كما أنها أسلوب فني يتطلب مهارة خاصة لتوفير التفاعل والدينامية .

## ٢- تمارس في مؤسسات اجتماعية :

وهي مميزة تكسب خدمة الفرد الواقعية والتنظيم، فالمؤسسة شرط أساسي في تحديد نوع الخدمات المقدمة للعملاء كما تخضع عملية المساعدة للتنظيم والإشراف .

## ٣- مساعدة الأفراد :

حددت برلمان بهذه الفقرة الطابع العلاجي لخدمة الفرد من حيث أن المساعدة تعنى مد العون للأفراد المحتاجين، باعتبارهم أعضاء في أسر لتكون مشكلات الفرد هي بالضرورة مشكلات لأسرة ككل .

## ٤- على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي :

- تعنى إكساب العميل حالة من القدرة لمواجهة مشكلاته، وهي خطوة تصل بالعمل إلى حالة من الإيجابية الذاتية قد لا تكون وحدها كافية لعلاج كل مشكلاته ولكنها تخضع لاعتبار الواقع والممكن.
- رغم جوانب القوة في هذا التعريف إلا إن هناك انتقادان لهذا التعريف هما :
  - ١- كان من الأفضل لو أن التعريف قدم مزيداً من التوضيح لمصطلح العملية يضمن شرطي العلم والمهارة منعاً لأي التباس قد يقع فيه القارئ.
  - ٢- المواجهة الفعالة تعنى المواجهة المؤثرة على انطلاقها – ولكن ماذا لو لم نتمكن من تحقيق ذلك كلياً أو نسبياً كحالات المرض العقلي الحاد أو المعتهين، من ثم كان من المفيد أن تكون الصياغة متضمنة هذا الافتراض لتكون المواجهة الفعالة الممكنة .

## التعريف الثاني : بيا ستوك :

خدمة الفرد فن يستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة العلاقية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانات المجتمع لتحقيق أفضل تكيف بين الفرد وبيئته الاجتماعية. وسوف نناقش ونحلل التعريف لمعرفة جوانب القوة والضعف من خلال :-

## تحديد جوانب القوة كما يلي :

يتسم التعريف بالوضوح والاهتمام بالتفاصيل والواقعية مع التزامه بالاختصار على تحديد ماهية خدمة الفرد وأهدافها دون ذكر الوسائل أو الأسلوب كما سيتضح مما يلي :

## ١- خدمه الفرد فن :

فن بالمفهوم الغربي مرادفه المهارة، فهي عبارة تؤكد أهمية عنصر المهارة لممارسة خدمة الفرد.

## ٢- تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة العلاقية:

تعتبر هذه العبارة توضيحاً لإزالة الغموض الذي قد يشمل مفهوم الفن بل سار بعيداً ليوضح طبيعة العلوم والمهارة الواجب توافرها.

### ٣- توجيه كل طاقات الفرد وإمكانات المجتمع :

حددت هذه العبارة أهداف خدمة الفرد من حيث التأثير الإيجابي على كل من العميل والبيئة معاً على اعتبار أن المشكلة هي فرد في موقف وتحديد أحدهما غير كافي لحدوث المشكلة وبالتالي علاج أحدهما غير كافي لعلاج المشكلة.

### ٤- أفضل تكيف ممكن بين الفرد وبيئته الاجتماعية :

توضح هذه العبارة الهدف النهائي لخدمة الفرد، فلخدمة الفرد حدود مرتبطة بإمكانات المؤسسة وقابلية الفرد للتعديل وطواعية البيئة للتغيير ويشير التكيف (الممكن) إلى الالتزام الواقعي بعيداً عن المثالية والخيالات التي شملت عليها كثير من التعاريف .

### س/ ما هي الانتقادات الموجهة لهذا التعريف ؟

- ١- استخدم التعريف مصطلح غامض ليس له مضمون في عالم الواقع وهو التكيف، وهو ضمن مجموعة مصطلحات غامضة كالتوافق والتأقلم نعجز عن تحديدها بدقة .
- ٢- أهمل التعريف شرط وظيفة المؤسسة لتحديد مجال ونطاق عملية المساعدة وأهدافها النهائية وهو الأمر الذي قلل من أهمية التعريف .

### أهداف خدمة الفرد :

#### ما هو الهدف العام لخدمة الفرد ؟

الهدف العام لخدمة الفرد يتركز في علاج المشكلات الفردية والأسرية في المجتمع تحقيقاً لرفاهية الإنسان . رغم الاتفاق المطلق حول هذا الهدف إلا أن الآراء تتباين حول الجوانب التي تلجأ إليها لتحقيق هذا الهدف أكثر من غيرها ، فهناك آراء تركز على أهمية تعديل الشخصية، وآخر تركز على أهمية تحسين ظروف العميل وثالثة تقف وسطاً بين العلاج الذاتي والبيئي معاً، أما الرابعة تقف على ما تستطيع المؤسسة تقديمه من هذه الخدمات في الواقع الفعلي.

#### وعلى هذا الأساس يمكن تحديد أهداف خدمة الفرد في جانبين هما :

- ١- الأهداف العملية (المباشرة) وتتضمن خمس مستويات .
- ٢- الأهداف غير (المباشرة) وتتضمن خمس مستويات.

#### ١- الأهداف المباشرة :

- المستوى الأول : تعديل أساسي في شخصية العميل وظروف البيئة
- المستوى الثاني : تعديل نسبي في شخصية العميل وظروفه البيئية
- المستوى الثالث : تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل .

- المستوى الرابع : تعديل كلى أو نسبي للظروف البيئية .
  - المستوى الخامس : تثبيت الموقف تجنباً لحدوث مشكلات جديدة .
- ١- الأهداف المباشرة :**

**المستوى الأول :** تعديل أساسي في شخصية العميل ( علاج ذاتي ) وظروف البيئة (علاج بيئي).

وهو المستوى الأمثل الذي يفترض تحقيق العلاج الجذري للمشكلة ويركز هذا على :

- أ- معالجة جوانب الضعف في شخصية العميل وتنمية جوانب القوة والتي لها ارتباط بالمشكلة .
- ب- تعديل الظروف البيئية تعديلاً أساسياً يعالج المشكلة وفي نفس الوقت يمنع تكرار حدوثها مستقبلاً .

### **مثال :**

تلميذ يعاني تخلفاً دراسياً، ذكى ولكن مضطرب الشخصية تؤدي تصرفاته الشاذة إلى سخرية زملائه منه، يعيش مع زوجة أبيه تسمى معاملته وأب قاسي عليه لأقل خطأ يرتكبه، أدى ذلك إلى تخلفه الدراسي وكرهه للمدرسة .

**س/ كيف نحقق الهدف المباشر لعملية المساعدة في خدمة الفرد في هذه الحالة؟**

**من خلال :**

١. علاج شذوذ التلميذ ( علاج ذاتي ) .
٢. تغيير معاملة أبيه وزوجته ( علاج بيئي ) .
٣. نقل التلميذ من فصله الدراسي الحالي حتى يتحقق أفضل ظروف ممكنة للتحصيل الدراسي وضمان عدم تكرار عودة نفس المشكلة مستقبلاً .

### **المستوى الثاني :**

تعديل نسبي في شخصية العميل وظروفه البيئية .

وهو مستوى أكثر واقعية وأكثر شيوعاً في الواقع الميداني يخفف من حدة المشكلة ولكن لا يزيل جذورها .

**وفي نفس المثال السابق :**

**ما هي أهداف خدمة الفرد في هذا المستوى العلاجي تتمثل في :**

- تعديل نسبي لسلوك الابن
- تعديل نسبي لسلوك الأب ( خفض حدة القسوة )
- يتعذر تعديل سلوك الزوجة ( لنمطها الشاذ )
- يتعذر نقل الطالب لعدم وجود مكان خالي في فصل دراسي آخر.
- رغم ذلك سوف يتم تعديل نسبي على تحصيل الطالب الدراسي .

### **المستوى الثالث :**

تعديل كلى أو نسبي في شخصية العميل ويشيع هذا الهدف في الحالات التي تلعب شخصية العميل الدور الرئيس في المشكلة أو التي يتعذر تعديل البيئة المحيطة لظروف مادية .

#### المستوى الرابع :

تعديل كلى أو نسبي للظروف البيئية :

وهو هدف شائع في حالات المعونة المادية أو الايوائية وما إليها من الحالات تقتصر حاجاتها على مجرد خدمات بيئية حيث أن أصحابها أسوياء ليس لهم دور في المشكلات التي واجهوها .

#### المستوى الخامس:

تثبيت الموقف تجنباً لحدوث مشكلات جديدة .

وهو مستوى أدنى ، يلجأ إليه عندما يتعذر التأثير في أي من شخصية العميل أو ظروفه البيئية. ورغم أنه هدف سلبي إلا أن قيمته في تجنب المزيد من التدهور في الموقف، وهو مستوى شائع في حالات الأمراض العقلية الحادة والسيكوباتية والتي يتعذر شفاؤها .

#### ثانياً : الأهداف غير (المباشرة) وتتضمن خمس مستويات

١- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع ، وذلك نتيجة لعودة المتكاسلين والسلبيين والمنحرفين والمعوقين إلى عجلة الإنتاج وهو الأمر الذي يزيد من الدخل القومي تحقيقاً للتنمية البشرية .

٢- تجنب المجتمع أعباء اقتصادية واجتماعية مستقلة ، حيث أنه يتحقق برعاية هذه الفئات تحويلها إلى طوائف طفيلية تشكل أعباء إضافية مستقبلية .

٣- تدعيم قيم التكافل والتضامن الاجتماعي، فخدمة الفرد إحدى مظاهر العدالة والحب والشعور الجمعي ، تكسب المواطن الولاء لمجتمعه يمد له العون إذا ما واجهته محن طارئة .

٤- الاكتشاف المبكر لأمراض المجتمع ومظاهر التفكك، فمن خلال دراسة المشكلات الفردية وتحليل أسبابها يستطيع المجتمع الوقوف على المظاهر السلبية في داخله من خلال التحليل الإحصائي لهذه المشكلات .

٥- توفير أموال الدولة وخدماتها من خلال التأكد من أهمية الاستحقاق لمن يطلب المعونات المختلفة.

#### أسئلة عامة عن المحاضرة :



س١: تمثل خدمة الفرد إحدى الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية، وحتى أن تصل إلى المرحلة المهنية لها كطريقة أساسية مرت بالعديد من المراحل، ناقش هذه العبارة موضحاً التطور التاريخي لخدمة الفرد؟

س٢: تناول أحد تعريفات خدمة الفرد بالشرح، موضحاً أهم نقاط القوة والضعف لهذا التعريف؟

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO51

## المحاضرة الثانية بعنوان

### عناصر خدمة الفرد

#### عناصر المحاضرة :

- ١- أهداف المحاضرة.
- ٢- العميل.
- ٣- المشكلة الفردية.
- ٤- عملية المساعدة (المؤسسة الاجتماعية - الأخصائي الاجتماعي - المساعدة أو الخدمة).

#### أهداف المحاضرة :

- الهدف العام : التعرف على عناصر خدمة الفرد .
- وينبثق من الهدف العام الأهداف الفرعية التالية: -
- تحديد أنماط العملاء في خدمة الفرد.
- تحليل الخصائص العامة للمشكلة الفردية.
- معرفة تصنيفات المؤسسات الاجتماعية .
- فهم الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.
- تفسير عملية المساعدة.

#### التعرف على عناصر خدمة الفرد وتتكون عناصر خدمة الفرد من :

أولاً: العميل

ثانياً: المشكلة

ثالثاً: عملية المساعدة ( المؤسسة ، الأخصائي الاجتماعي ، المساعدة أو الخدمة )

أولاً : العميل

التعريف:

س / من هو العميل؟

العميل هو إنسان له سماته الشخصية الخاصة كغيره من الناس، ولكن واجهته حالة من التفاعل اللاتوافقي مع ظروفه المحيطة به، أو حالة من الاضطراب بين نزعاته الداخلية وطموحه وقدراته وتؤدي به هذه الحالة إلى إحساس بالعجز يدفعه إلى طلب المساعدة .

### كما يُعرف العميل بأنه :

هو نسق تتفاعل فيه عناصر جسمية وعقلية ونفسية واجتماعية، فطرية ومكتسبة، في تنظيم شبه دائم، عجز عن أداء أحد أدواره الاجتماعية لاضطراب دائم أو عارض في هذا النسق أو لضغوط خارجية في بيئته.

### خصائص عملاء خدمة الفرد :

ومن هذا التعريف يمكن تحديد الخصائص التالية لعملاء خدمة الفرد :

١. العملاء أنماط متباينة يمكن في أغلب الحالات تقويمها نحو الأفضل.
٢. معطيات البيئة للشخصية أكثر قابلية للتعديل من المعطيات الوراثية .
٣. عجز العملاء عن أداء أحد أدوارهم الاجتماعية التي دفعتهم إلى طلب المساعدة.
٤. اضطراب النسق شبه الدائم لشخصية العملاء أكثر ارتباطاً بمشكلاتهم الحالية بل وبمشكلاتهم المستقبلية.
٥. التوازن المطلق أو النسبي لهذا النسق يحمل الظروف المحيطة مسؤولية الموقف الإشكالي بدرجة أو بأخرى .
٦. مكونات نسق الشخصية وهي :

- |               |                    |
|---------------|--------------------|
| أ- تنظيم جسدي | ب- تنظيم عقلي      |
| ج- تنظيم نفسي | د- تنظيم اجتماعي . |

وسوف نتناول هذه النقاط الأربعة بشيء من التفصيل كما يلي:

### مكونات نسق الشخصية :

- أ - تنظيم جسدي : ويتمثل في المظهر العام كالتطول والقصر والبدانة والصحة والمرض والعاهاث .
  - ب- تنظيم عقلي : ويتمثل في القدرات المعرفية والذكاء والقدرات العقلية والإبداعية .
  - ج- تنظيم نفسي : ويتمثل في السمات النفسية العامة مثل الانطواء والاكتئاب، والسمات النفسية المرضية مثل الهستيريا والخوف، والسمات النفسية العارضة كالتوتر العارض والغضب والحزن ، والسمات شبه المرضية وهي السمات المبكرة للأمراض النفسية والعقلية مثل الشخصية الفصامية .
  - د- تنظيم اجتماعي : ويتمثل في مجموعة القيم والمعايير وأداب السلوك والعادات .
٧. تأسيساً على ذلك فأنماط عملاء خدمة الفرد ثلاثة طوائف هي :

### أ- أنماط إشكالية دائمة :

وهي الأنماط التي تخلق المشاكل أينما وجدت لاضطراب أساسي في تنظيمها وهم :

١- حالات المرض العقلي بأنواعه ومستوياته المختلفة

٢- حالات المرضى النفسي الحادة .

٣- حالات التخلف العقلي الحاد

٤- حالات السيكوباتيه أو الجنون .

### ب- أنماط إشكالية في مواقف خاصة :

وهي أنماط تعاني اضطرابا في تنظيم الشخصية الأساسي، ولكن مشكلاتها لا تظهر إلا إذا توفرت مثيرات خارجية خاصة . وتتمثل في حالات الاضطراب الانفعالي والشعور بالنقص أو الذنب أو الاضطهاد وحالات الانطواء والاكتئاب والميل للعوان ... كما ينطوي تحت هؤلاء الشخصية الفصامية .

### ج- أنماط إشكالية سوية :

وهي الأنماط التي يتوفر لها أكبر قدر ممكن من التوازن بين عناصرها والقادرة على التكيف مع العالم الخارجي بطريقة تكفل لها الشعور بالسعادة والرضا ، ويطلق عليها البعض بأصحاب الوسط الذهبي وهم الذين يتسمون بالاعتدال في كل شيء .

### ثانياً : المشكلة الفردية

١- تعريف المشكلة الفردية

٢- تصنيف المشكلة الفردية

٣- الخصائص العامة للمشكلة الفردية

### ١- تعريف المشكلة الفردية

ما هي المشكلة الفردية ؟

المشكلة في خدمة الفرد :

• هي موقف يواجه الفرد، تعجز فيه قدراته عن مواجهته بفاعليه مناسبة ، أو أن تصاب قدراته فجاء بعجز ما في إمكانياتها بحيث يعجز عن تناول مشكلات حياته بنجاح .

- وهذه المشكلات متعددة ومتضاربة ، فقد تكون حاجة إلى ضروريات الحياة المادية، أو قد تكون حاجة إلى ضروريات نفسية أو عقبة أمام بناء أسرة أو تكون خوفاً من الحياة .

### ٢- تصنيف المشكلات الفردية

أ- حسب المجال

المشكلات الأسرية ، الطفولة ، الاقتصادية ، المدرسية ، العملية

الضعف العقلي ، المرض العقلي ، العجز والعاهة ، الانحراف والجريمة

## ب- حسب النوع

- ١- مشكله شخصية : صحية أو نفسية أو عقلية
- ٢- مشكله خارجية : أسرية أو مدرسية أو عملية أو اقتصادية.
- ٣- مشكله بيئية وشخصية معا : وهذه مرتبطة بشخصية الفرد والبيئة معا .

## ج- حسب الاستمرار

المشكلة العارضة أو المستمرة أو المؤقتة أو الدائمة أو البسيطة أو المركبة.

## ٣- الخصائص العامة للمشكلة الفردية

- تفاعل المشكلة مع السمات الشخصية للعميل .
  - جوانب المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانباً منها كنقطة بداية .
  - المشكلة الفردية لها جوانب موضوعية وذاتية .
  - الجوانب الذاتية والموضوعية تكون سبباً في الآخر .
  - المشكلة حلقة من سلسلة متصلة من الحلقات الإشكالي .
  - المشكلة هي دائماً لحظة زمنية لا تعرف الثبوت أو التكرار .
- أ- تفاعل المشكلة مع سمات شخصية العميل ( شخصية اجتماعية ) :**
- أي يشعر بها الفرد ويعانى من آثارها وتقوم في إطار تفاعل اجتماعي يتم بين شخص ما وبين شخص آخر ، أو مع مجموعة أشخاص آخرين ، كما أن لها امتداد بيئي .
  - فهي دائماً مرتبطة بشخص في موقف ما ، كجزء منه أو هو جزء منها.
- ب- جوانب المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانباً منها كنقطة بداية :**
- المشكلة الفردية مشكلة مركبة متعددة الجوانب ومتعددة المظاهر .
  - فالمشكلة التعليمية يمكن أن تنبئ إلى مشكلة أسرية وهي بدورها ترتبط بمشكلة اقتصادية ناتجة عن مشكلة صحية وكذا ( مثال مرض رب الأسرة ) .

## تابع المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانباً منها كنقطة بداية :

- وخدمة الفرد رغم أنها تؤمن بهذا الارتباط وهذا التداخل ، فإنها تتخير جانباً من هذه الجوانب لتكون نقطة بداية لتتعلق منها دراسة أبعاد المشكلة .
- واختيارنا لجانب من الجوانب تحدده العوامل التالية :
- بؤرة اهتمام العميل
- الرأي المهني للأخصائي الاجتماعي
- وضع المؤسسة الاجتماعية، وسوف نفسر ذلك بشيء من التفصيل كما يلي :-

## بؤرة اهتمام العميل ذاتها :

- من المفاهيم المسلم بها في خدمة الفرد البدء من حيث يقف العميل ومن بؤرة اهتمامه من أهم الوسائل المؤدية إلى سرعة التجاذب النفسي والعقلي بين الأخصائي والعميل وهي بداية مرحلة التعاون لمواجهة المشكلة.
- ( قراءة المثال : نقل التلميذ لفصل آخر ) .

### الرأي المهني للأخصائي الاجتماعي :

- قد تلتقي بؤرة اهتمام العميل مع رأى الأخصائي في الجانب المختار من جوانب المشكلة ليصبح الأمر بسيطاً .
- هذا التماثل قد لا يحدث وخاصة مع العملاء الذين يفقدون الإدراك السليم للموقف إما لجهلهم أو لقصور في وظائف الإدراك لديهم أو المضطربين نفسياً أو عقلياً أو المستغرقين في خيالات غير واقعية.
- وبالرجوع إلى المثال السابق (التلميذ الشاذ) يتضح :  
المشكلة قد تكون في تجاهل الوالد لشخصية ابنه وهو نمط الشخصية أو قد تكون المشكلة نسجاً من خيال الوالد الذي يعاني من اضطرابات عقلية أو نفسية، وهنا يظهر قيمة الرأي المهني للأخصائي في تحديد الجانب المهم في المشكلة.

### وظيفة المؤسسة ذاتها :

- لا بد أن يلتقي الرأي المهني للأخصائي مع وظيفة المؤسسة حيث أن الأخصائي لا بد أن يعبر عن إرادة المؤسسة وفلسفتها.
- تأكيدنا لوظيفة المؤسسة هو تذكير للطلاب الذين قد يدفعهم حماسهم المهني إلى تناول جوانب متعددة لمشكلات العملاء لا تدخل في اختصاص المؤسسة أو وظيفتها .

### ج - المشكلة الفردية لها جوانب موضوعية وأخرى ذاتية :

- **نقصد بالجوانب الذاتية** أي العوامل التي ترجع إلى الفرد ذاته مثل الاتجاهات والعادات والمعتقدات.
- **ونقصد بالنواحي الموضوعية :** أي العوامل التي لا ترجع إلى شخصية الفرد ودوافعه ومعتقداته أي أنها الحقائق الموجودة في موقف العميل.
- **مثال :**  
أب يقسو على ابنه لأنه في نظرة ولد عاق يتجاهل أوامره وكثيراً لا يرد على نداءاته .
- **فالحقيقة الذاتية** هي أن ابنه ولد عاق مارق من السلطة ، أما **الحقيقة الموضوعية** فهي أن هذا الابن يعاني من صمم جزئي، فلا يستطيع سماع صوت والده في معظم الأحيان .
- **مثال آخر :**

- أب يتهم زوجته بأنها مسؤولة بتدليلها للابن والذي أدى إلى انحرافه وهربه من المنزل ( **حقيقة ذاتية** )
- **ولكن الحقيقة الموضوعية** كانت قسوة الأب الزائدة على الطفل والذي أدى به إلى السعي نحو حنان الأم التي منحته إياه .

- من خلال الأمثلة يتضح لنا أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في التمييز بين الحقائق الذاتية والموضوعية للمشكلة .

- فالناحية الذاتية هي إحساس يصدر عن الشخص نتيجة لرد الفعل ولا يقوم بذاته وإنما يعتمد على موضوع الشعور .

أما الناحية الموضوعية : فهي تعتمد على الحقائق الموجودة في موقف العميل .

#### د- الجوانب الذاتية والموضوعية تكون كل منها سببا في الأخرى :

- من خلال المثال السابق يتضح لنا :

- أن تدليل الأم للابن (كحقيقة ذاتية عند الأب ) كانت نفسها نتيجة لقسوة الأب الزائدة (كحقيقة موضوعية )

- كما قد يكون تدليل الأم لطفلها سببا في إسراف الأب في قسوته، كاتجاه يتصوره محققاً التوازن بين أسلوبهما في التربية .

#### هـ- المشكلة هي دائما حلقة من سلسلة متصلة من الحلقات الإشكالية :

- المشكلة هي حلقة متداخلة ومتفاعلة مع المشكلات الأخرى.
  - المشكلات الإشكالية لها ثقلها الخاص ولولا وجودها لما كانت المشكلة ذاتها .
  - العميل فرد غالباً ما يعيش تياراً متفاعلاً متصلاً من الظروف الإشكالية المختلفة أو الظروف المحيطة به.
- إذا وصل تيار التفاعل إلى منطقه ضعيفة المقاومة ينقطع عندها التيار فتظهر المشكلة كما تبدو لنا .
- أن الخبرة المتواصلة والممارسة الطويلة تكسب الممارس قدرات حدسية والمهارة في تحديد الحلقات الإشكالية الهامة والأكثر ارتباطاً بالموقف.

#### و- المشكلة هي دائما لحظة زمنية لا تعرف الثبوت أو التكرار :

- المشكلة هي توقف مؤقت لحياه الفرد العادية أو هي ارتفاع مفاجئ لعدة أوضاع إشكالية عامة دائمة أو شبه دائمة فهي بهذا المعنى أشكال تخضع لزمان ومكان معين وليست لها صفة الدوام .
- فعلاج المشكلة هو قدر من الموازنة المعقولة للزمان والمكان الذي ظهرت فيه المشكلة ليتم للفرد العودة إلى حياته الطبيعية قدر الإمكان .
- وهذا يعنى أننا إذا أوقفنا تفاعل الحلقات الإشكالية من أي منطقة بين هذه المشاكل سيؤدي بالضرورة إلى تغيير الموقف الإشكالي .

#### ثالثاً: عملية المساعدة :

١. المؤسسة الإجتماعية بوصفها المكان الذي تقدم فيها .
٢. الأخصائي الاجتماعي كمقدم للمساعدات
٣. المساعدة ذاتها كخدمة اجتماعية ونفسية

### ١- المؤسسة الاجتماعية :

س/ ما المقصود بالمؤسسة الاجتماعية ؟

هي المكان الذي يلجأ إليه العملاء أو يحولون إليه من الجهات والهيئات المختلفة ، لتلقى نوعاً من المساعدة التي يحتاجونها وتقدمها لهم المؤسسة كجزء من خدماتها المختلفة.

### س/هل هناك تصنيفات مختلفة للمؤسسات الاجتماعية ؟

تعددت تصنيفات المؤسسات الاجتماعية على النحو التالي :

#### • حسب الهدف وهي

- ١- مؤسسات أولية
- ٢- مؤسسات ثانوية

#### • حسب تبعيتها وهي :

- ١- مؤسسات حكومية
- ٢- مؤسسات أهلية
- ٣- مؤسسات شبه حكومية
- ٤- مؤسسات دولية

#### • حسب مجال خدمتها :

- ١- مؤسسات رعاية الأسرة
- ٢- مؤسسات رعاية الطفولة أو الإحداث أو المرضى أو أصحاب العاهات .

#### ( حسب الهدف )

#### ١- مؤسسات أولية :

متخصصة مثل مكاتب الخدمة الاجتماعية، مكاتب الضمان الاجتماعي، الأحداث، مؤسسات رعاية اسر المسجونين

#### ٢- مؤسسات ثانوية :



مؤسسات غير متخصصة في الخدمة الاجتماعية مثل المدارس، المستشفيات، المصانع ، العيادات النفسية

### ( حسب تبعيتها )

- مؤسسات حكومية مثل : وحدة الضمان الاجتماعي، أو المستشفيات الحكومية .
- مؤسسات أهلية مثل : جمعية رعاية مرضى السرطان ، جمعية رعاية الأيتام ، جمعية مرضى الفشل الكلوي
- مؤسسات شبه حكومية مثل : الندوة العالمية لرعاية الشباب ، مركز الأميرة جواهر
- مؤسسات دولية مثل : منظمات هيئة الأمم المتحدة ، هيئة اليونيسيف ، هيئة اليونسكو ...

### ( حسب المجال )

- 1- مؤسسات رعاية الأسرة : تقدم خدمات متنوعة للأسرة مثل مراكز التنمية الأسرية.
- 2- مؤسسات رعاية الطفولة : تقدم خدمات للأطفال مثل دور الحضانة.
- 3- مؤسسات رعاية الأحداث : تقدم خدمات للأحداث المنحرفين مثل دور الملاحظة الاجتماعية .

### هل للمؤسسات الاجتماعية خصائص ؟

للمؤسسات الاجتماعية خصائص يمكن حصرها فيما يلي :

- 1- المؤسسة الاجتماعية هي مركز للتكامل الاجتماعي ومسئولية المجتمع لرفاهية أفراده .
- 2- لكل مؤسسة فلسفة ونظام أساسي ولائحة تحدد أهدافها ونظام العمل بها والشروط التي تضعها لتقديم خدماتها الاجتماعية .
- 3- تضع كل مؤسسة برنامجاً معيناً لتحقيق هدفها يتسم بالمرونة والكفاية.
- 4- يتم تمويل هذه المؤسسات إما من الدولة أو من الأهالي أو المنظمات الدولية أو من الهيئات جميعاً .
- 5- أهدافها وبرامجها مرنة لتناسب متطلبات أي تغير يحدث في المجتمع .
- 6- لكل مؤسسة لائحة خاصة تحدد نظام العمل بها وتسلسل الإدارات ومسؤوليات مجلس الإدارة والموظفين واللجان .
- 7- يمارس النشاط المهني في المؤسسة الاجتماعية أخصائيون اجتماعيون مهنيون مؤهلين للقيام بهذا النشاط ولا تعتبر المؤسسة التي تستخدم موظفين من غير المؤهلين للخدمة الاجتماعية مؤسسة اجتماعية .
- 8- يمثل الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة الاجتماعية مهنة الخدمة الاجتماعية قبل أن يمثل المؤسسة ذاتها وولائه للخدمة الاجتماعية يسبق ولاءه للمؤسسة ذاتها ، ودوره هو تدعيم قيمه المهنية بل عليه أن يقاوم أي تجاهل مقصود أو غير مقصود إذا ما أحس بذلك خلال عمله بها .

### 2- الأخصائي الاجتماعي Social case worker :

- أن خدمة الفرد كمهنة تعمل في ميدان المشكلات الإنسانية كمهنة حساسة دقيقة تتعرض لحياة الناس ولشخصياتهم وأسرارهم من أجل مساعدتهم وتوافقهم مع ظروفهم .
- تتطلب ممارستها درجة عالية من الإعداد المهني لأخصائي خدمة الفرد بحيث يستطيع معاونة من يتعامل معهم من العملاء من أجل تحقيق حالة التوافق النفسي الشخصي والاجتماعي المرغوب فيه .
- الإعداد المهني يؤدي دوره بفاعلية لو توفر الاستعداد الشخصي المناسب للأخصائي والأساس المهاري لممارسة المهنة .

### وتنحصر السمات الرئيسية لأخصائي خدمة الفرد في الجوانب الآتية :

أ- الإعداد المهني لأخصائي خدمه الفرد .

ب- الاستعداد الشخصي لأخصائي خدمة الفرد .

### أ- الإعداد المهني لأخصائي خدمه الفرد ويتطلب هذا الإعداد :

- أن يزود بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية المختلفة وخاصة علم النفس وعلم الاجتماع بفروعهما وطرق البحث العلمي .
- دراسة شاملة متعمقة لأسس خدمة الفرد ونظرياتها وعملياتها المهنية وطرق الخدمة الاجتماعية الأخرى ومجالاتها .
- تدريباً عملياً وتحت إشراف مهني مزدوج مؤسسي وأكاديمي حتى يكتسب الممارس خبرة عملية تربط النظرية بالتطبيق لتكوين المهارات الأساسية اللازمة لعملية الممارسة .

### هل الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي ضروري ؟

**الإعداد المهني ضروري للأسباب التالية :**

- خطورة المهنة وحساسيتها وكثرة المشاكل التي تقع في نطاق ميدان العمل بحيث يعجز الأخصائي عن العمل فيها دون استمرار الإعداد .
- العملاء كبشر هم مادة العمل ولا يصح أن يكون الإنسان عرضة للتجربة والخطأ، بل يتحتم أن يتمكن الأخصائي من إتقان المهنة قبل الاعتماد على نفسه مع مواصلة النمو .
- صعوبة وتعقيد وتغير وتعديل القوانين الموجهة لتدخله المهني وما يقوم به من مهام وما يقدمه من خدمات للعملاء تقتضى منه مسايرة هذا التطور .
- التطور العلمي السريع لخدمة الفرد وما تركز عليه من معارف وأسس واتجاهات ونظريات معاصرة للتدخل المهني يقتضى منه مسايرة هذا التطور باستمرار الإعداد .

### ب- الاستعداد الشخصي لأخصائي خدمة الفرد :

ونقصد به بناء الشخصية للأخصائي كممارس مهني ، ويتضمن هذا البناء مجموعة صفات واتجاهات صالحة يجب أن يتحلى بها أخصائي خدمة الفرد وهي :

- قدرات جسمية وصحية مناسبة لقيامه بواجباته المهنية والنجاح في عمله .

- اتزان انفعالي يكسبه القدرة على ضبط النفس وإدراك الواقع الانفعالي الذي لانتشوبه نزعات تدهور أو اندفاع أو عدم تحمل للمسئولية .
- قيم اجتماعية تسمح له بالتحلي بسمات أخلاقية سوية والتحكم في نزعاته ، وأهواءه الخاصة . ومن أبرز هذه القيم سعه الصدر وحب الناس والبعد عن السلوك الانتقادي أو التهكمي في علاقته بالعميل .
- تنظيم معرفي عقلي مناسب يجمع إلى جانب معارف العلوم المهنية ذكاءاً اجتماعياً مناسباً.

### ٣- المساعدة أو الخدمة :

أن مساعدة العميل هي الهدف الأساسي في كافة عمليات خدمة الفرد والمقياس الحقيقي لنجاح هذه العمليات كلها .

حل الموقف الإشكالي الذي يواجه العميل هو الهدف النهائي الذي نتطلع إلى تحقيقه .

### هناك ثلاث حقائق هامة لعملية المساعدة هي :

- العميل السوي الراشد هو شخص قادر على تناول شئون حياته بنفسه بقدر مناسب من النجاح .
- أعاققت قدرات هذا العميل عوائق معينة ، إما قي ذاته ، أو في ظروفه المحيطة به فأفقدته مؤقتاً أو بصفة دائمة القدرة على أداء وظيفته .
- المساعدة هي التدخل للتأثير في أي من الذات أو الظروف أو كليهما لاستعادته القدرة على العمل .

### ما هو الأسلوب المناسب في مساعدة العميل ؟

أسلوبنا في المساعدة تنحصر في ثلاث وسائل رئيسة هي :

- علاج ذاتي يهدف إلى استعادة العميل لقدراته أو استشارتها لمباشرة وظائفها .
- تزويده بمصادر المساعدات والإمكانات المتاحة بالبيئة لاستشارتها بصورة أفضل .
- تقديم خدمات مادية أو اجتماعية من المؤسسة أو من المؤسسات الأخرى .

### أسئلة عامة عن المحاضرة :

س ١: ناقش الخصائص الرئيسية للمشكلة الفردية؟

س ٢: اشرح التصنيفات المتنوعة للمؤسسات الاجتماعية؟

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO51

## المحاضرة الثالثة

### مبادئ خدمة الفرد ومفاهيم العلاقة المهنية

#### أولاً: تعريف المبدأ وخصائصه

في البداية يمكن الإشارة إلى ما هو المعنى الشائع للمبدأ ؟

- يعنى بالمبدأ التسليم بأمر دون مناقشة .
- وشاع استعمال كلمه المبدأ عند الفلاسفة قبل نزول الأديان السماوية.
- وعند نزول الكتب السماوية أخذ المبدأ صفة التقديس لتكون تعاليم الأديان هي مبادئ تشمل الأوامر والنواهي والشعائر .
- وعند ظهور علم الأخلاق شاع استخدام اللفظ ليعبر عن المعاني الاجتماعية التي تعبر عن التراث الثقافي السائد .
- ثم شاع استخدامه في العلوم المختلفة الأخرى ليوضح القواعد والأسس المنهجية لهذه العلوم أو ليشير إلى القيم الواجب احترامها .

#### أ- تعريف المبدأ وخصائصه :

- المبدأ "مضمون لفظي يعبر عن قيمة إنسانية مُطلقة 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- يُطبق في كل زمان ومكان في إطار مجتمع معين.
- ٣- لا يقبل التطبيق أو التجزئة فهو وحدة يطبق دون تمييز على كل الناس.
- ٤- يعتمد عند تطبيقه على الإيمان المطلق به كقيمة أساسية مُلزِمة 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.

## ثانياً: المفاهيم المهنية في خدمة الفرد

س/ ما هي المفاهيم المهنية الأساسية في خدمة الفرد ؟

١- 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.

## ثالثاً: العلاقة المهنية

تري، هل هناك علاقات اجتماعية 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.

## أ- مفهوم العلاقة المهنية

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 بمریضه 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 تحتمل 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:

وتُعرف المشاعر بأنها :

- “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.
  - ◀ وللجانِب 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 عن المشاعر:

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 كالبكاء أو الميول الطفيلية التي تحتاج إلى لمسة عاطفية أو تعبير حسي أو كلمات دافئة.
- وهى 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 ؟

### س/ما هي ديناميكية المشاعر فى العلاقة المهنية ؟

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 .

### ٢- الأفكار والاتجاهات المتبادلة :

- إن اقتصار 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 التغيير والعمل الايجابي .

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

ما هي الأحاسيس التي يعبر عنها العميل ؟

تتمثل الأحاسيس في:-

الغضب : لعجزه وبقائه 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- تبيين 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.

٢- 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 ومُرهف الحس .

٣- التفاعل بينهما :

- إن كلاً من المشاعر والأفكار المتبادلة ليست ثابتة، وإنما هي دائماً في حراك دائري مستمر ومتغير .

- إن 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 حدة إحساسه بالذنب قد يؤدي للعميل 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؟
  - ويجب عليه العميل : لا ، ولكن منذ فترة إصابتها 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.

## ج- الخصائص الرئيسية للعلاقة المهنية :

- ١- حالة تنمو وليست أسلوب يمارس .
- ٢- العلاقة المهنية ثلاثية المراحل .
- ٣- العلاقة المهنية علاجية .
- ٤- للعلاقة المهنية مستويات تحدها 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 (أي بين الأخصائي والعميل )، نتيجة لتفاعل ايجابي بين العواطف والأفكار فهي ليست بشيء يُصنع، 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 :** وهى 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 : وهى أن يصبح مجرد نموها بين الأخصائي والعميل يحقق هدفا علاجيا مباشرا 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 تحدد طبيعتها 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 يُمارسها 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 .**

كالزوجة التي ارتبطت بخبرة 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 لونهاً من ألوان السلطة أو الإثارة لمواجهة الموقف ولكنها سلطة تُحب ولا تكره .

◀ **النوع الثالث: العلاقة التدعيمية :** 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 أسراره، 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 يشعُر بأنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب ومن قوة وضعف، وهنا يطبق مفهوم (التقبل) .
- ٣- يحتاج لأن يُمارس حقه في ممارسة حرّيته كإنسان خُلق حراً يملك قدراته النفسية في حدود قيود محتملة 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 يشعُر 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 والاثام ، وهنا يطبق مفهوم ( تجنب إدانة العميل) .
- ٧- يحتاج إلى أن تحفظ أسرارهِ الخاصة التي يحرص دائماً على الاحتفاظ بها لنفسه وألا تكون مَشاعراً يتناقلها الناس، وهنا يطبق مفهوم (السرية) .

#### هـ - معوقات العلاقة المهنية :

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 بطئها .
- ٦- الأنماط الانحرافية نفسياً أو سلوكياً .

## ١- التحويل :

- يحدث في بعض الأحيان أن تتدخل العواطف الشخصية في العلاقة بين الأخصائي والعميل لتعوق نموها مهنيًا .
- فقد يرى العميل في الأخصائي نمطاً شبيهاً لقريب ارتبط به في الماضي ، ليحول إليه نفس المشاعر سواء كانت ايجابية أو سلبية .
- مثال : فقد يرى الحدث المنحرف في الأخصائية بديلاً لأمه التي حُرِمَ 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 لزوجة أبيه التي تقسوا عليه بألوان العذاب متخذاً لذلك مقاومة للعلاقة بينهما رغم ما تبذله 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 تُضلله 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 فتنتثر نمو العلاقة المهنية .

#### ٤- عدم الالتزام بتطبيق المفاهيم :

- إن المفاهيم في خدمة الفرد متداخلة ومتفاعلة ، وهى في مجموعها وسائل لنمو العلاقة المهنية ، فعدم التقيد بتطبيق مبدأ واحد سيؤثر بالتالي في فاعلية المبادئ الأخرى لتفقد العلاقة الأسس التي تركز عليها.
- فإحباط 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- تَعَدُّ إجراءات المؤسسة أو بُطْنها :

- 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 تُبْطِئ 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 .”

س 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.

س ٣ / اشرح طبيعة العلاقة في خدمة الفرد؟

ج ٣ :

- ١- ليست علاقة وجدانية متحيزة دائمة كعلاقة الأب بابنه.
- ٢- ليست علاقة نفعية مسيطرة كعلاقة الطبيب بمريضه.
- ٣- ليست علاقة عقلية كعلاقة المدرس بتلميذه .

بل هي نمط فريد من العلاقات تسودها عاطفة عاقلة أو عقل متعاطف والتزام بأسلوب مهني هادف.

س 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 دائما في حراك دائري مستمر ومتغير .
- أن استجابة الأخصائي إلى مشاعر الغضب عند العميل مثلا 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 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 بطئها .
- ٦- الأنماط الانحرافية نفسياً أو سلوكياً .

انتهت المحاضرة

إعداد : SH051

## المحاضرة الرابعة

### مفاهيم العلاقة المهنية والمبادئ الأساسية في خدمة الفرد

#### عناصر المحاضرة :

- ١- مفاهيم العلاقة المهنية وتتضمن :  
أولاً: التقبل.  
ثانياً: حق تقرير المصير.  
ثالثاً: السرية.  
رابعاً: التعبير عن المشاعر.  
خامساً: التفاعل الوجداني.  
سادساً: الفردية .  
سابعاً: تجنب الحكم على العميل.
- ٢- المبادئ الأساسية في خدمة الفرد وتتضمن :  
أولاً: الواقعية. ثانياً: الايجابية.

#### أهداف المحاضرة :

- إلمام الطلاب بالمفاهيم المهنية المرتبطة بالعلاقة المهنية.
  - معرفة الطلاب على المبادئ الأساسية في خدمة الفرد.
  - قدرة الطلاب على تطبيق المبادئ المهنية.
  - تفسير الطلاب لمعوقات تطبيق المبادئ المهنية في خدمة الفرد.
- تتضمن محاضرتنا لهذا اليوم المحاور التالية :

#### مفاهيم العلاقة المهنية :

- ١- التقبل .
- ٢- حق تقرير المصير .
- ٣- السرية .
- ٤- التعبير عن المشاعر .
- ٥- التفاعل الوجداني .
- ٦- الفردية .
- ٧- تجنب الحكم على العميل .

كما تتضمن محاضرتنا لهذا اليوم

#### 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.

أ- تعريف التقبل :

**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 جانبين 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 .

ب- 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/ صِفْ أو صِفِي مشاعر عميل تم تحويله لأحد المؤسسات الاجتماعية لمساعدته ؟

الإجابة على المثال :

- 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.

### ج- 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 والاقتناع بأن رسالته هي لصالح العملاء ورفاهيتهم وليس من أجل أن يحبوه 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 والكرهية باستمرار التدريب والإشراف.
٦. تنمية الاعتماد بأن نقائص الإنسان هي قدرٌ حتمي كُتِبَ عليه نتيجة الوراثة والبيئة.

### د- 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 .
٤. 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 وتعدد الإجراءات لمنع المساعدة وبطنها يؤثر على السلوك المهني للأخصائي نفسه ويؤثر كذلك في استجابة العميل ذاته لهذا السلوك .

#### هـ- 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 .

#### **ثانياً: التوجيه الذاتي (حق تقرير المصير )**

#### عناصر مفهوم التوجيه الذاتي:

##### **مقدمة**

- أ- تعريف وخصائص التوجيه الذاتي.
- ب- دور الأخصائي عند تطبيق المفهوم.
- ج- القيود التي تعيق تطبيق المفهوم.

##### مقدمة :

- لازم مفهوم التوجيه الذاتي خدمة الفرد منذ نشأتها كقيمة أخلاقية لتؤكد حرية الإنسان وكرامته، ومنذ قيام خدمة الفرد وصياغة المفهوم تختلف 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:-

#### أ- تعريف التوجيه الذاتي وخصائصه :

يقصد بها : هي حرية مقيدة للعملاء 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 عنصري 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 العملاء هدفاً علاجياً خاصاً ، وخاصة العملاء الذين قيدت طاقاتهم لفترات طويلة واتسمت شخصياتهم بالخوف الدائم والشعور بالقلّة وفقدان الثقة بالنفس .

#### ب- 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 إيجابية .
- ٣- مساعدته على تحرره داخلياً بإزالة التوترات التي قد تعوقه عن الفهم والإدراك والحكم على الأمور .
- ٤- مساعدته عند الضرورة بتقديم عدد من المقترحات موضعاً 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 حاله 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 الحلول :

- 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 توجيهها 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 كإقتراح 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 كإفاه المسؤولة للأخصائي الاجتماعي .

### ج- القيود التي تعوق تطبيق هذا المبدأ :

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

### ١- ثبوت عجز وظيفي في العميل .

- ونعني بالعجز الوظيفي ما يصدر عن العميل من سمات عجز عن تناول شؤون حياته تناولاً سوياً أو مناسباً وما يهمننا هنا هو ثبوت عدم القدرة ذاتها أكثر من التقييد بتصنيفات محددة لفئات معينة .
- وقد يرتبط هذا العجز بالمرض الجسمي أو المرض العقلي أو النفسي أو التخلف أو قد يرتبط بالسن أو الأنماط السيكوباتية.

- وهذا لا يعني 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 وريجات 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 وتقاليد المجتمع الذي يعيش فيه العميل .

### ٤- شروط المؤسسة وفلسفتها :

- لاشك أن المؤسسة الاجتماعية مدرسة كانت أو مستشفى أو دار للأحداث تضع لنفسها شروطاً تحدد بها مسؤولية 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 .

#### أ- تعريف السرية

#### تعريف المفهوم :

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

#### ب- أهداف السرية :

#### للسرية هدفين هما :

١- **هدف أخلاقي :** 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 .

#### ٢- **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 وبسلك 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 .

## ج- 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، تصريحاً 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.

## د- 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 .

## رابعاً: 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 .

أ - أهمية وتعريف التعبير عن المشاعر :

#### 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 لا بد 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 .

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

ب - أهدافه 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 .

ج - 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 اتكالي، يعتمد عاطفياً على الأخصائي دون محاولة ذاتية منه للسيطرة أو التغلب على هذه المشاعر بنفسه .

د- 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 وبقظة .
٦. 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 .

خامساً: التفاعل الوجداني :

عناصر التفاعل الوجداني:

- أ- أنواع التفاعل أو الاتصال .
- ب- تعريف التفاعل الوجداني.
- ج- عناصر التفاعل الوجداني .

أ - أنواع التفاعل والاتصال :

أي تفاعل أو اتصال يحدث بين شخصين هو واحد من الأنواع الثلاثة 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 و وجداني : ويقوم الاتصال على تفاعل مزدوج لكل من العقل والعاطفة، وهو المقصود في خدمة الفرد من حيث أنه يمثل لونا 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 .

#### 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 الحقيقة المتخفية خلف الأساليب الدفاعية المختلفة .

#### ٢- المهارة التفسيرية لهذه المشاعر :

• إن ملاحظة المشاعر ذاتها لا يمكن أن يكون لها معنى إلا إذا فُسرَت 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 .

#### 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 .
  - **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.
- 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 .
- أ- **تعريف الفردية :** هو إيمان مطلق بأن العميل إنسان فريد في نوعه يعامل ويساعد بطريقة تختلف عن أي إنسان آخر .
- ب- **أساليب تطبيق الفردية :**

- 1- البدء مع العميل من حيث هو .
- 2- عدم التحيز للجنس أو للدين أو للون أو للعقيدة .
- 3- 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 أساسه 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 لحاجته النفسية إلى اعتبار الذات وإيمان بقيمته الإنسانية .

- من خلال هذه البداية يمكن للأخصائي أن يتدرج في ممارسة عمليات خدمة الفرد لتعديل اتجاهات العميل وتغير 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 بالخل 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 .

فالعمل ذاته ليس بمشكلة وإنما هو إنسان يعيش في موقف إشكالي ، فأيا كانت سماته الخاصة أو عدم التزامه أو اندفاعيته فهو يملك دائماً العديد من القدرات الواجب استثمارها ليُشعر 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 ممارسته مهارات وقدرات خاصة، فالفرد بطبعه لا يميل عادة إلى التقريد 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 :

**تجنب الحكم على العميل:** هو اتجاه لا إداني 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 كوحدة وجدانية.
- الإقناع كوحدة عقلية .

**الرغبة كوحدة وجدانية :** وتتمثل في النظرة الإنسانية لممارسة خدمة الفرد نحو الإنسان الذي يتعامل معه عند موقف الشدة والألم .

**الإقناع كوحدة 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 الإقناع العقلي يتحدد هذا الاتجاه في الذات المهنية ويصبح جزء من شخصيته .

#### ب - خصائص المفهوم :

- ١- أحقية العميل لخدمات المؤسسة تحكمها حاجته لهذه الخدمات وليست مسؤوليته عن هذه الحاجة .
- ٢- تجنب الحكم على العميل لا يقتصر فقط على أفعاله السيئة بل يتضمن كذلك الأحكام الاستحسانية المسرفة لأفعاله الجيدة .
- ٣- تجنب الحكم على العميل هو اتجاه لا بد وأن ينبع كجزء من التكوين المهني للأخصائي تلقائياً ودون اصطناع أو تكلف .
- ٤- 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 .

#### ج - الأهداف المهنية لهذا المفهوم :

- ١ . موقف الإدانة يعطل نمو العلاقة المهنية حيث ينشأ عنها ارتباطاً لا تعاطفياً بين الأخصائي والعميل .
- ٢ . العميل عادة يواجه موقفاً مؤلماً، وأي إضافة أخرى على آلامه فهو عمل غير إنساني .
- ٣ . العميل العادي أذان نفسه من قبل كما أذانه المجتمع ذاته، وموقف الأخصائي اللاداني سيحرر طاقة حُبست طويلاً من قَبَل حيث وجد أخيراً إنسان لا يدينه بل يحبه ويتعاطف معه .

#### المبادئ الأساسية في خدمة الفرد :

- ١- الواقعية
- ٢- الايجابية

#### أولاً : الواقعية وتشمل :

- أ- تعريف المفهوم
- ب- شروط تطبيق المفهوم

#### أ- تعريف المفهوم :

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 التمهيديّة بل الدخول بأسرع ما يمكن في تناول المشكلة.  
٤- التقنين الموضوعي لاستخدام المفاهيم المهنية دون مبالغة أو تهويل.

ثانياً : الإيجابية :

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

**أسئلة المحاضرة :**

س ١/ هل إدانة أفعال العميل الانحرافية 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 اللاأخلاقية وتكرار إدانتها عملية علاجية في ميدان الجانحين الذي يلعب الأخصائي الدور الأساسي في تصحيح وتقويم اتجاهاتهم وتقوية ذواتهم .

٣ . إدانة هذه الأفعال تُحتملها 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.
- تجاوب 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 إجابتك 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 فُسرَت 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.

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO51

## المحاضرة الخامسة

### عمليات خدمة الفرد الدراسة الاجتماعية والنفسية

#### أهداف المحاضرة :

- إلمام الطلاب والطالبات بمفهوم الدراسة الاجتماعية .
- إدراك الطلاب والطالبات لخصائص عملية الدراسة الاجتماعية.
- تفسير الطلاب والطالبات لمصادر الدراسة الاجتماعية.
- تحديد الطلاب والطالبات لأساليب الدراسة الاجتماعية.

#### عناصر المحاضرة :

(١) تعريف الدراسة الاجتماعية.

(٢) خصائص عملية الدراسة وتشمل على .

أولاً: الدراسة عملية مشتركة.

ثانياً: مناطق الدراسة محدودة بطبيعة وإمكانيات المؤسسة.

ثالثاً: الدراسة لها جوانب علاجية.

رابعاً: مصادر الدراسة.

خامساً: أساليب الدراسة (وسنتناول منها المقابلة).

- تعريف المقابلة – الخصائص الرئيسية للمقابلة (تحقق المقابلة أهداف هامة - المقابلة تعتمد على المهارة والعلم والاستعداد – المقابلة ليست قالباً ثابتاً – أسس المقابلة والأساليب المهنية).

#### (١) تعريف الدراسة الاجتماعية :

ماذا تعنى الدراسة الاجتماعية ؟

هي دراسة اجتماعية ونفسية للمشكلة أو دراسة الضغوط الداخلية للعميل في تفاعلها مع الضغوط الخارجية .

هل الدراسة الاجتماعية تحقق غاية؟

- وهي وسيلة تحقق غاية محددة وهي كبدائية لتشخيص للمشكلة، ووضع خطة للعلاج، وهذا يعني دراسة للحقائق المختارة بدقة من بين حقائق متعددة في حياة العميل .

## مفهوم الدراسة الاجتماعية:

- الدراسة عملية مشتركة تهدف إلى وضع كل من العميل والأخصائي على علاقة ايجابية بحقائق الموقف الإشكالي بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة العلاج .

## (٢) خصائص عملية الدراسة :

أولاً : أنها عملية مشتركة.

ثانياً : لها مناطق محددة بطبيعة المشكلة وإمكانيات المؤسسة.

ثالثاً : لها جوانب علاجية.

رابعاً : لها مصادر متنوعة.

خامساً: لها أساليبها الخاصة.

## أولاً: إنها عملية مشتركة :

- الدراسة في خدمة الفرد تشمل عملية تقوم على التفاعل والمشاركة حيث يقوم كل من الأخصائي والعميل معا بدراسة جوانب الموقف وأبعاده المختلفة .
- الدراسة عملية مشتركة بين الأخصائي والعميل وموقف الأخصائي منها عمل مشترك للبحث عن حقائق المشكلة، كمن يقول لعميله "هلم نبحث سوياً عن حقائق المشكلة".

## مثال :

- بعد مقابلات متعددة مع الأخصائي الاجتماعي ونجاح الخطة العلاجية حضر العميل (س) وخلال المقابلة تساءل الأخصائي عن صحته فأجاب العميل : بأن العلاج قد توقف لشغائه التام والله الحمد ... فتساءل الأخصائي بقوله لماذا لم تعود للعمل مادام قد شُفيت؟
- ماهي المبررات التي قد طرأت إلى ذهن العميل في هذه الحالة ؟
- اذكر أو اذكرني بعض منها ؟

## حل المثال :

- قد تتمثل مبررات أو أسباب عدم عودة العميل إلى العمل في :-
  - تخوفه من عودة المرض إليه أثناء عمله.
  - رغبته في الاستفادة من أجازته المرضية إلى أقصاها.
  - تهربه من سداد دين عليه في العمل.
- وفي هذه الحالة تتم عملية الدراسة في إطار مشترك بين الأخصائي والعميل لتحديد الحقائق الأكثر ارتباطاً بموقف العميل.

## ثانياً : لها مناطق محددة بطبيعة المشكلة وإمكانيات المؤسسة :

- إن جوانب حياة الإنسان تشمل الحاضر والماضي وظروفه المحيطة به وهي تمثل وحدات مترابطة ومتنوعة لا نهاية لها .
- لا يمكن دراسة كافة سمات العميل الشخصية وخبراته الماضية وكافة ظروفه المحيطة.
- الدراسة في خدمة الفرد ليست دراسة لكافة الجوانب ولكنها تقتصر على:
  - منطقة محددة مرتبطة بطبيعة المشكلة التي تواجه العميل.
  - فلسفة المؤسسة وإمكانياتها .

### **أ- منطقة محددة مرتبطة بطبيعة المشكلة أو الموقف الذي يواجه العميل :**

- إن طبيعة المشكلة تحدد الجوانب التي تُهمنا في كل من سمات العميل الشخصية والظروف المحيطة به المرتبطة بطبيعتها .
- **الأمثلة :**

- المشكلة الاقتصادية/ ما هي الحقائق الواجب معرفتها في المشكلة الاقتصادية ؟
- تتمثل الحقائق المرتبطة بالمسألة الاقتصادية في تكوين الأسرة ، مصادر الدخل ، موارد وجهود الأسرة في حل المشكلة.
- ما هي الحقائق الواجب معرفتها في المشكلة الأسرية ؟
- تتمثل الحقائق المرتبطة بالمسألة الأسرية في العلاقات بين أفراد الأسرة ، القيادة في المنزل ، عدد الأولاد.
- ما هي الحقائق الواجب معرفتها في المشكلة المدرسية ؟
- تتمثل الحقائق المرتبطة بالمسألة المدرسية في الجو المدرسي ، آراء المدرسين ، معامل الذكاء، البطاقة المدرسية.

### **ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة التبول اللاإرادي ؟**

### **وتتمثل الحقائق الواجب معرفتها في :**

- التعرف على حالة الطفل الصحية ( الجهاز البولي ).
- مدى اضطرابه النفسي والسلوكي.
- البحث عن السمات الشخصية للطفل مثل القلق والعناد والخوف والشعور بالنقص ومتابعة هذه السمات منذ الميلاد حتى تاريخ ظهور المشكلة.

- التعرف على مواقف الإحباط المختلفة التي تُعرض لها الطفل في حياته المبكرة من الحرمان أو من العطف أو من الحنان أو أسلوب التنشئة الخاطئة كالتدليل الزائد أو القسوة أو الإهمال أو النكوص .

ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة الحدث المنحرف ؟

- وتتمثل الحقائق المرتبطة بمشكلة الحدث المنحرف بطبيعية الأسرة ، والأصدقاء.

ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة الطفل غير الشرعي ؟

- تتمثل الحقائق المرتبطة بمشكلة الطفل غير الشرعي في مدى صحة الأسرة البديلة ، وعدد أفرادها ، ومدى استقرارها الاجتماعي والاقتصادي.

ما هي الحقائق الواجب معرفتها في مشكلة الطفل المعوق الذي يحتاج شهادة للتأهيل؟

- وتتمثل الحقائق المرتبطة بمشكلة الطفل المعوق بتحديد طبيعة الإعاقة ، ونوع العمل الذي يناسبه، وخبرته العملية.

- أما في حالة الجناح والاضطراب النفسي، يركز الاهتمام بالتاريخ التطوري للتعرف على مواقف الإحباط المختلفة التي واجهها الفرد في سنوات حياته الأولى والمرتبطة بسلوكه الحالي .

- إذن في كل مشكلة يحتاج الأخصائي إلى معرفة :

- ⊗ سمات العميل الشخصية.
- ⊗ الظروف المحيطة والمرتبطة بالمشكلة .

وهذا يتطلب منه معرفة التاريخ التطوري للحالة :

• التاريخ التطوري ويشمل :

- 1- الجو النفسي العام الذي يواجهه الطفل عند ولادته. (ولادة طبيعية، قيصرية، هل كان الطفل مرغوب فيه أو غير مرغوب ، مدى انعكاس ذلك على سلوك الوالدين اتجاه الطفل).
- 2- مواقف الإحباط المختلفة عند المرحلة القمية (وقت الرضاعة أو غياب الأم أو مرضها، القى المستمر والمتكرر وهو نوع من الاحتجاج النفسى على الإهمال) .
- 3- عملية الفطام كحدث نفسي في نمو الطفل.
- 4- مدى نمو الطفل نمواً طبيعياً وخاصة عند التسنين أو المشي أو ضبط عمليتي التبول والتبرز.
- 5- الأحداث والخبرات الأليمة التي تتابعت سواء كانت فراقاً أو خوفاً أو مرضاً أو وفاة لأحد المقربين إليه .
- 6- ما أحاط بالمرحلتين النرجسية والأوديبيية من مواقف وأحداث لها أثرها النفسي على نمو الطفل واجتيازه هاتين المرحلتين بسلام .

مثال على التاريخ التطوري :

- **الطفل العدوانى** : إن سلوك الطفل العدوانى قد يكون سلوكاً تحويلياً لعداء سابق نحو أبيه أو أمه فيحوّله إلى كل من يمثل له دور الأب أو دور السلطة أو كل من تقوم بدور الأم في المستقبل أو قد

يكون تعويضاً عن الإحساس بالنقص أو الحرمان من العطف كان كامناً في اللاشعور وخاصة تكوين الذات في العامين الأولين من حياة الطفل .

**مثال :**

- **الحدث** الذي يسرق قد يكون سلوكه تعبيراً لا شعورياً عن الحرمان من العطف أو الحاجة لجذب الانتباه أو الحاجة للانتقام أو تعويضاً عن الإحساس بالنقص أو الحاجة إلى الانتماء .

**ب- فلسفة المؤسسة تحدد مناطق الدراسة :**

- إن طبيعة المؤسسة وإمكانياتها تُحدد بدورها طبيعة الحقائق الدراسية التي تتفق مع أهدافها وبرامجها .

- الحقائق التي يُركز عليها مكتب الخدمة الاجتماعية للأحداث تختلف نسبياً عن الحقائق الواجب التعرف عليها في مؤسسة الإيداع، حيث أن هدف الأولى هو التعرف على العوامل التي أدت إلى انحراف الحدث حتى يمكن التوصية بأفضل أسلوب علاجي للحدث .

- بينما تُركز الأخرى على الحقائق الخاصة بقدرات الحدث ومستواه التعليمي والمهني والعقلي حتى يتم وضعه في أفضل قسم مناسب له .

**أهمية التمييز بين الحقائق الذاتية والموضوعية :**

- لكل مشكلة جوانب ذاتية وأخرى موضوعية في خدمة الفرد.

- **الجوانب الذاتية:** هي الحقائق كما يتصورها العميل لتعبر عن وجهة نظره الخاصة.

- **الجوانب الموضوعية:** هي الحقائق الواقعية عن سمات العميل الشخصية وظروفه المحيطة.

**مثال :**

- شدة الأب وقسوته في تربية أبنائه لحرصه الشديد على مستقبلهم هي حقيقة موضوعية عند الأب.

- أما الابن فيراها تعبيراً عن كراهية الأب له وهي حقيقة ذاتية يراها الابن .

**ثالثاً: الدراسة لها جوانب علاجية :**

- **تتحقق من خلال الدراسة جوانب علاجية هامة وتتمثل في :**

• تُمهّد عملية الدراسة وخاصة في مراحلها الاستطلاعية الأولى لنمو العلاقة المهنية ، كما تُزِيد هذه العلاقة مع زيادة تفاعلها حول حقائق المشكلة .

• يتحقق للعميل خلال سرده لجوانب مشكلته عملية استبصار هامة وإدراك أفضل لطبيعة موقفه، حيث يتضح للأخصائي من خلال ذلك حقائق كانت مجهولة أو راكدة في أعماق العميل لم ينتبه إليها من قبل أو كان يقاوم استدعائها تلقائياً لسبب من الأسباب .

- مثال: تشكو الزوجة من عصبية زوجها ، و عدوانه المتكرر عليها لدرجة أنها تفكر في طلب الطلاق؟

### حل المثال :

- يتساءل الأخصائي هل لديك فكرة عن سبب التغير المفاجئ وظهور العصبية لزوجك؟
- تصمت العميلة ويظهر عليها التردد، ويشجعها الأخصائي من خلال الاستثارة والمناقشة على التواصل، فتذكر العميلة بأن سلوك زوجها بدأ يتغير مع قدوم الطفل الأخير لهم ، ومع استكمال الحديث، كشفت العميلة بأن طفلها الجديد شاذ التكوين (معوق) ، ومن خلال الدراسة أوضح لها الأخصائي بأنه توجد علاقة بين هذا الطفل الشاذ وبين ما طرأ على زوجها.
- فإن الزوج لديه مشاعر سلبية وخوف من المصير المجهول الذي ينتظر هذا الطفل، ويتضح من هذا المثال أن الدراسة لها هدف علاجي تمثل في فهم العميلة لأسباب تغير وعصبية زوجها، مما أدى ذلك إلى تخفيف مشاعرها السلبية نحو الزوج .

### رابعاً: مصادر الدراسة :

اختلف علماء خدمة الفرد في تحديد أهم مصادر الدراسة ورغم اتفاقهما على أن العميل هو المصدر الأول لدراسة المشكلة، إلا أن طبيعة العمل الميداني تفرض الرجوع إلى مصادر أخرى وخاصة في الحالات الاقتصادية و الانحرافية .

### ما المقصود بمصادر الدراسة ؟

يقصد بمصادر الدراسة : هي منابع التي نحصل منها على حقائق المشكلة سواء كانت أفراد أم هيئات وما إليها .

### ويمكن حصر مصادر الدراسة في النواحي التالية :

- العميل ذاته.
- الأسرة والأقارب.
- مصادر البيئية كالمدرسة أو المستشفى أو الرفاق أو العمل.
- الخبراء في المجالات الخاصة كرجال القانون والشرع ورجال الدين.
- الوثائق والمستندات والسجلات المختلفة كالبطاقة المدرسية، وشهادة الوفاة.
- نتائج الاختبارات والفحوص الطبية والعقلية والنفسية كاختبارات الذكاء والقدرات والميول المهنية والشهادات الطبية المرتبطة بحالات العجز وطبيعة العاهة وما إليها.

### خامساً: أساليب الدراسة :

تتخصر الوسائل التي يحصل بها الأخصائي الاجتماعي على حقائق المشكلة من المصادر المختلفة في ثلاث أساليب رئيسة هي :

(١) المقابلة بأنواعها المختلفة .

(٢) الزيارة المنزلية أو المؤسسية .

(٣) المكاتبات أو الاتصالات التلفونية .

- ويتوقف استخدام الأخصائي لوسيلة دون الأخرى على طبيعة الحقائق ذاتها ومصادرها.

(١) المقابلة :

تعريف المقابلة :

- المقابلة في خدمة الفرد هي لقاء مهني هادف بين الأخصائي والعميل أو أي فرد أو أفراد مرتبطين بالمشكلة في إطار أسس وقواعد منظمة تحقيقاً لعملية المساعدة .

- المقابلة في خدمة الفرد نمط فريد من المقابلات من حيث هي لقاء مهني تحكمه أسس مُقتنه تتم بين فرد يُعاني موقفاً مؤلماً وآخر عليه تحويل هذا الألم إلى أمل واستقرار .

الخصائص الرئيسية للمقابلة :

- ما هي الخصائص الرئيسية للمقابلة؟

أ- تُحقق المقابلة أهدافاً هامة في عملية المساعدة (أهداف رئيسة - أهداف فرعية) .

ب- تعتمد المقابلة على المهارة والاستعداد والعلم .

ج- ليس للمقابلة قوالب جامدة عامة فلكل فرد أو عميل أسلوبه الخاص.

د- للمقابلة أساليب مهنية خاصة .

هـ- للمقابلة قواعد إجرائية عامة .

و- المقابلة كأى ارتباط لها بداية ووسط ونهاية .

ز- للمقابلة أنواع متعددة من حيث العدد وشخصية المقابل والتوقيت .

أ- تحقق المقابلة أهدافاً هامة في عملية المساعدة :

تحقق المقابلة أهدافاً رئيسة وأخرى فرعية .

أولاً: الأهداف الرئيسية :

١. تعديل شخصية العميل، فالمقابلة هي المناخ التي تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل .



٢. هي الوسيلة الرئيسة لنمو العلاقة المهنية التي لا تنمو إلا بتطبيق مفاهيم ومبادئ خدمة الفرد من خلالها .

٣. هي أسلوب هام للتعرف على سمات العميل الشخصية والتعرف على الدور الذي لعبته شخصية العميل في المشكلة.

٤. وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالعميل سواء كانوا من الأقارب أو المرتبطين به في العمل أو المدرسة .

٥. تُفيد في استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية، كمقابلة الطبيب أو المدرس .

### ثانياً: الأهداف الفرعية:

١. وسيلة سريعة للبت في مشكلات العملاء في اللقاءات الاستهلاكية الأولى اقتصاداً للوقت والجهد .

٢. تُزيل أو تُخفف عوامل القلق أو اليأس التي تنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم .

### ب- تعتمد المقابلة على المهارة والاستعداد والعلم :

- المقابلة المهنية بصفة عامة هي "فن" يتطلب مهارات خاصة لممارستها منذ أن أصبحت تُمثل جانباً له أهميته لمزاولة كثير من المهن في عصرنا الحالي.

- ولفظ "فن" كمعناه في المفهوم الغربي هو المهارة في الأداء، هذه المهارة التي لا بد وأن تقوم على العلم والاستعداد والمهارة .

فإذا كان هناك قواعد وأساليب للمقابلات الإنسانية بصفة عامة، فإن هناك قواعد وأساليب خاصة للمقابلات في خدمة الفرد تُضع في اعتبارها الحقائق التالية:-

١. العميل هو الشخص " المقابل" يعيش غالباً موقفاً مؤلماً أو قلقاً .

٢. يُضفي عليه هذا القلق حساسية خاصة لاستجابات الآخرين .

٣. وهو كإنسان يُقاوم السلطة حتى ولو كانت سلطة العطاء .

٤. لذا فهو يمارس ألوان مختلفة من السلوك الدفاعي ومن المشاعر السلبية.

٥. رغم ذلك فعلى الأخصائي أن يُوجه كل هذه المشاعر ليحول هذا الألم إلى أمل وهذا اليأس إلى قوة .

### ج- المقابلة ليست قالباً ثابتاً فلكل أخصائي أسلوبه الخاص :

١- رغم أن للمقابلة قواعد عامة وأساليب متميزة تُوجهنا في كافة الظروف، إلا أنها ليست إطاراً أو شكل ثابت في كل زمان ومكان .

٢- الأخصائي إنسان فريد في سماته وخبرته وأسلوبه الذي اعتاد عليه، ومن ثم فهو يُضفي على المقابلة طابعه الخاص المميز في حدود القواعد العامة للمقابلة .

- ٣- كما أن العميل نمط مميز له أسلوبه الخاص ويُضفي على المقابلة ملامح سماته الخاصة .  
٤- كل مقابلة تعتبر مقابلة فريدة من نوعها وخبرة جديدة لم يحدث مثيلاً لها ولن تتكرر بنفس الوتيرة في المستقبل حتى بين الأخصائي ونفس العميل .

**د- للمقابلة أسس وأساليب مهنية خاصة :**

**تعتمد المقابلة على أسس فنية وأساليب خاصة أهمها :**

١- تهيئة مناخ نفسي مناسب.

٢- الملاحظة وليس المراقبة.

٣- الاستماع (الإنصات) وليس الجمود.

٤- الاستفهام وليس الاستجواب .

٥- التعليقات وليس الثرثرة .

**وسوف نناقش بصورة موجزة بعض من تلك الأساليب لأهميتها:**

**١- تهيئة المناخ النفسي المناسب :**

يقصد به الجو السرح المريح الذي يشعر العميل خلاله بحرية الحركة والانطلاق دون أدنى إحساس بالتهيب أو الرهبة أو الضيق .

لذا يتعين على الأخصائي ممارسة ألوان من الاتجاهات ذات صبغة وجدانية تُساعد العميل على التحرر والشعور بالطمأنينة ومن ذلك :

Ⓜ اتجاه أولى يستهل به المقابلة (الاتجاه الاستهلالي) .

Ⓜ الاتجاه النفسي العام ( مثل القلق ، الخوف ، الشعور بالنقص والعجز) .

Ⓜ اتجاه أولى يستهل به المقابلة (الاتجاه الاستهلالي) .

- ويقصد به البشاشة التلقائية المشبعة بالحرارة والبساطة والصدق التي تُعطي للعميل انطباعاً أولياً بالطمأنينة والأمان، حيث يتوقف على هذا الانطباع الأولى استجابات العميل لكافة الخطوات في المقابلة وما بعدها .

Ⓜ الاتجاه النفسي العام ( مثل القلق ، الخوف ، الشعور بالنقص والعجز) .

- ويقصد به ما يمارسه الأخصائي بعد اللحظات الأولى من المقابلة من عمليات نفسية واتجاهات سلوكية لتحطيم الحيل الدفاعية وأساليب المقاومة المختلفة ومواجهة المشاعر السلبية كالخوف والقلق والغضب.

**٢- الملاحظة وليست المراقبة :**

- تُعتبر الملاحظة من أدق الأسس الفنية للمقابلة التي تُفيدنا في التعرف على كلمات العميل المسموعة وغير المسموعة، وما تحمله وراءها من كلمات ومعاني وما تخفى خلف هذه المعاني من دلالات، بل وما وراء السلوك من أحاسيس .

**والملاحظة أسلوب علمي نتعرف من خلاله على حقائق معينة لها أساسها العلمي فهي إما :**

Ⓜ تَضَع فروضاً تحتاج إلى الإثبات.

Ⓜ أو تُؤكِّد فروضاً سبق افتراضها .

**الملاحظة تعتمد على :**

١- الحواس ( كالسمع والنظر) وهي حواس لها دقة طالما تعتمد على عمليات فيزيقية لا مجال للشك في صحتها .

٢- العقل والاستدلال المنطقي عند تفسير هذه المحسوسات وتصنيفاتها، لذا تعتمد الملاحظة على مناطق الملاحظ

**ما هي مناطق الملاحظة ؟**

**مناطق الملاحظة تحدد في الجوانب التالية :**

**أولاً: المظهر الخارجي للعميل ويشمل :**

١- الهندام والملبس والنظافة: فثمة علاقة بين مظهر العميل وملابسه وبين مدى حاجته للإعانة المالية، أو بين مظهر التلميذ رثُ الثياب، أشعث الشعر وسخرية زملائه منه .

٢- المظاهر الصحية الواضحة وتشمل: شحوب الوجه أو العاهات الظاهرة أو العصبية أو التهتهة أو السعال .

٣- الجوانب الجسمية الظاهرة: كالطول والقصر والبدانة والنحافة .

**ثانياً: الجوانب النفسية ومنها :**

١- الانفعالات الواضحة: كالغضب أو الحزن أو الخوف أو القلق أو الكراهية التي تظهر في نبرات الصوت والحركات العصبية ونظرات العينين والبكاء.

٢- الانفعالات المقنعة خلف أساليب المقاومة المختلفة: كإنكار الغضب بافتعال المرح أو إسقاط كراهيته لشخص معين باتهام هذا الشخص بكراهية له ، أو تحويل خبرات سابقة حياً أو كرهاً، أو العناد الشديد .

٣- النمط المزاجي العام : وهي أنماط شبه دائمة كالأنماط الاكتئابية والتشاؤمية أو المنبسطة والمنطوية .

٤- السمة العامة للشخصية : من حيث الاتزان الانفعالي أو الاضطراب النفسي .

٥- مواقف الحيرة والتردد : أو ما يعرف بالتناقض الوجداني بين انفعالين متعارضين يقف العميل بينهما حائراً متردداً .

٦- ما يعرف عند أنصار المذهب التحليلي بفتات اللسان أو أخطاء الكتابة ذات الطبيعة اللاشعورية: التي لا يتعامل معها الأخصائي إلا أن تفهم هذا المظهر يُفيد في استكمال الدراسة، بل قد يُنبه إلى حاجة العميل إلى تحويله للعلاج النفسي .

### ثالثاً : الجوانب العقلية والمعرفية وتشمل :

١- القدرة الإدراكية العامة كسمة عامة للعميل مثل الذكاء الاجتماعي والإدراك الواضح الواقعي للمشكلة وموقفه منها ودوره فيها وحاجته من المؤسسة وتشخيصه للمشكلة مع إدراك موضوعي لاحتمالات المستقبل .

٢- الجوانب الإدراكية الخاصة لموضوع معين : قد يتمتع العميل بقدرة إدراكية عامة ولكن يحتاج إلى فهم كافة النواحي الصحية المرتبطة بمرضه أو الإجراءات الخاصة بالمؤسسة أو القانون.

٣- قدرة العميل على التفكير المنطقي من حيث الالتزام بإدراك الشيء ثم وضع الاحتمالات والفروض ثم اختبارها وتجربتها ثم الوصول إلى قرار معين .

٤- التسلسل المنطقي في الحديث ويلاحظ انتقال العميل المفاجئ من موضع إلى آخر دون مبررات لذلك .

٥- القدرة على التركيز والانتباه والربط بين الحقائق .

٦- القدرة على قياس أهمية المواقف المختلفة في مشكلته فقد يُسرف العميل في موضوعات جانبية ويُهمل الجوانب الرئيسية.

### رابعاً : الجوانب السلوكية والاجتماعية وتشمل :

١- أسلوب العميل في الحديث وطريقته في عرض مشكلته مع ملاحظة طبيعة الألفاظ والعبارات من حيث ارتباطها بقيم ثقافية معينة .

٢- مظاهر التهويل والمبالغة والاستكانة والتضليل التي قد يلجأ لها بعض العملاء كأسلوب لاكتساب العطف .

٣- مدى تمتع العميل بصفات الصدق والأمانة والقيم الأخلاقية العامة .

٤- الاتكالية أو العناد أو العدوان أو الخضوع أو التشكك أو الحساسية أو التسلط التي قد ترتبط بطبيعة المشكلة .

### ٣- الاستماع (الإنصات) الواعي وليس الجمود :

الإنصات أسلوب من أساليب المقابلة يتميز بأنه استماع من نوع خاص يتطلب مهارات مهنية خاصة .

- فهو من ناحية ليس إنصاتاً سلبياً كما هو الحال عندما نستمع إلى حديث أو محاضرة لكنه لون من الحوار والتجاوب المتبادل رغم أن العميل هو المتحدث والأخصائي هو المستمع .

وللاستماع أهمية نحددها في :

- ١- الاستماع وسيلة هامة لملاحظة سلوك العميل وتفكيره وانفعالاته .
- ٢- يتيح للعميل فرصة للتعبير الحر عن مشاعره الايجابية والسلبية غضباً أو حزناً أو عداً .
- ٣- يساعد الاستماع على تفهم طبيعة المشكلة بما يُتيح الاستماع من جو هادئ يشجع العميل على الكشف عن جوانب مشكلته المختلفة وحقائقها .
- ٤- الإنصات الواعي هو تأكيد لفردية العميل وتأكيد لذاته واحترام حقه في التعبير عن نفسه بحرية تامة .
- ٥- الإنصات يُساعد الأخصائي على استجماع أفكاره وتقييمها لما يُتيح له من فرصة هادئة للملاحظة والاستدلال واختبار أفكاره التشخيصية حول العوامل التي أدت إلى حدوث المشكلة .
- ٦- الإنصات هو تدريب نفسي للأخصائي على التكامل والاستقرار المهني وما يعكسه استقرار الأخصائي ذاته على العميل من الشعور بالثقة في قدرته وكفايته المهنية لمساعدته .
- ٧- يُحقق الإنصات أهدافاً علاجية خاصة لمضطربي الشخصية الذين عاشوا طويلاً يحبسون مشاعرهم وأفكارهم ولم يجدوا مُنصتاً يوماً من الأيام .

#### ٤- الاستفهام وليس الاستجواب :

- الاستفهام أسلوب آخر من أساليب المقابلة يَتميز بطابعه العقلي سواء في هدف السؤال أو الإجابة عليه ولو كان موضوع السؤال خاص بالعواطف أو الأحاسيس.
- والاستفهام من العميل عن أشياء بعينها وسيلة هامة لا مفر من وسائل المقابلة للتعرف على حقائق لا بد من معرفتها لمساعدته.

#### الخصائص العامة للاستفهام :

##### ١- يحقق الاستفهام أهدافاً مهنية منها :-

- الاستدعاء لبعض الحقائق العامة التي تظهر خلال سرد العميل لمشكلته، والتي لها دلالة معينة لعملية المساعدة.
- وسيلة هامة للحصول على بيانات معينة، كعنوان المنزل أو وظيفة الوالد أو السن.
- يشعر العميل باهتمام الأخصائي له عندما يُوجه له سؤالاً في مواقف معينة، مثال: العميل الذي يحكي قصة مرضه بالمستشفى وخروجه منها فيشعر بالاهتمام من الأخصائي عندما يسأله عن صحته اليوم.
- قد تكون لبعض الأسئلة أهدافاً علاجية خاصة مع العملاء قليلي الكلام، الذين يحتاجون إلى منبهات مثيرة للتعبير عن أنفسهم، مثلاً ضعاف العقول أو الأطفال .
- من الوسائل الهامة لتحويل المناقشة من موضوع إلى آخر وخاصة العملاء الذين يُركزوا على الموضوعات الجانبية ويتعدوا عن الموضوع الأساسي للمشكلة.

##### ٢- مراعاة التوقيت المناسب عند إلقاء الأسئلة:

- ألا يكون السؤال مقاطعاً لتسلسل أفكار العميل أثناء تحدّثه عن مشكلته.

- أن يكون للسؤال هدفاً واضحاً ، وله أهمية ومناسباً لموقف العميل ، مثل أن يتناسب السؤال مع الظروف النفسية للعميل حزناً أو فرحاً أو غضباً.
- أن يكون السؤال واضحاً وليس غامضاً على العميل حتى يستطيع الإجابة عليه.
- عند تحويل المناقشة من موضوع إلى آخر ، يُراعى التدرج الهادئ في توجيه الأسئلة.

### مثال على مراعاة التوقيت المناسب لإلقاء الأسئلة :

- عندما يتحدث تلميذ مع الأخصائي عن قسوة والده، هنا قد يكون إلقاء السؤال مناسباً وهو يسأله عن موقف والدته منه.
- عندما يتحدث أب عن أبنائه ويصف أحدهم بأنه (غير سوى) هنا يمكن للأخصائي توجيه سؤال للأب عن ما هو المقصود بكلمة (غير سوى).

### ٣- مراعاة الصياغة المناسبة للأسئلة:

- كما نعلم بأن الأسئلة دائماً تبدأ بأدوات الاستفهام مثل (ماذا - مَنْ - أين - لماذا - ما رأيك - كيف) ، ولكن من الأفضل عدم بداية السؤال بهذه الألفاظ، فمثلاً بدلاً من لماذا هربت من المؤسسة يستبدل ب (قد تتصف المؤسسة بأنها سيئة وهذا سبب هروبك منها) ، وهذا يعنى عدم بداية الحديث بأداة استفهام.

### شروط هامة تراعى عند صياغة الأسئلة وهي :

- أن يكون السؤال بسيطاً وواضحاً.
- أن يتناسب مع فهم العميل، فمثلاً لا يمكن سؤال حدث منحرف عن سبب عدم تكيفه مع المؤسسة، فالحدث لا يستطيع فهم مصطلح التكيف.
- ألا يكون السؤال مركباً بمعنى ألا يشتمل السؤال عن أكثر من موضوع واحد، فمثلاً لا يمكن سؤال الابن عن ماذا قال والدك عندما رجعت إلى المنزل متأخراً، وما موقف والدتك؟

### هذا سؤال مركب يربك العميل ويُشتت أفكاره.

- أن يكون السؤال مفتوحاً بقدر الإمكان ، حيث أن السؤال المفتوح يُساعد العميل على التعبير الحر عن مشكلته.
- تجنب أسئلة الإدانة أو الأسئلة الساخرة، لأن هذه الأسئلة تُفقد العميل الثقة الواجب توافرها لنمو العلاقة المهنية بينهما.

### ٤- طريقة إلقاء السؤال تحدد معناه

- يجب مراعاة الطريقة التي يُلقى بها السؤال بحيث يُحقق الهدف الحقيقي من إلقائه، فمثلاً يُمكن أن يُطرح سؤال بسيط مثل ( هل تبحث عن عمل؟) بأساليب مختلفة تعنى كل منها معنى مختلفاً.

ويمكن أن يُلقى السؤال بأسلوب يُعبر عن الغضب لمجرد ارتفاع الصوت أو للتأنيب أو للسخرية لمجرد حدة الصوت.

#### ٥- بصفة عامة تُفضل الأسئلة المفتوحة وغير المباشرة.

العميل عادة ما يكون حساساً لأسئلة الأخصائي الاجتماعي نظراً للضغوط النفسية الواقعة عليه كإنسان يعيش مشكلة معينة ، ومن هنا كانت أهمية الأسئلة غير المباشرة التي لا تَمسُ مباشرة مواطن الألم عند العميل.

#### أسئلة العميل :

#### • يوجه العملاء بعض الأسئلة إلى الأخصائي الاجتماعي في كثير من الحالات مثل :

- أسئلة خاصة عن المؤسسة وبرامجها وشروط الحصول على خدماتها.
- أسئلة متعلقة بنوع المساعدة وميعاد تقديمها.
- أسئلة عن رأى الأخصائي نفسه في العميل أو في مشكلته.
- وهناك البعض يُوجه أسئلة شخصية تتعلق بالأخصائي وخارجة عن عملية المساعدة، وفي هذه الحالة الأخيرة يفضل الإجابة المختصرة الواضحة دون إسراف في الإجابة وأن يكون الأخصائي ملتزماً بالأسس والأساليب المهنية .

#### ٥- التعليقات وليس الثرثرة :

- إذا كان الاستفهام يُمثل الجانب العقلي في أساليب المقابلة فإن التعليقات تُمثل الجانب الوجداني من أساليب المقابلة، فتعليق الأخصائي المستجيب لأفكار العميل وانفعالاته والمتعاطف مع آلامه وأحاسيسه في عبارة دافئة لا تُحبط مشاعره، كما أنها لا تُقطع تفكيره ، فهي بمثابة أدوات اتصال هامة تُمهّد لنمو العلاقة المهنية بينهما.
- مثلاً: تعليق الأخصائي على ما تُشعر به الأرملة من أحاسيس حول الحزن والمآسي التي لَحِقَتْ بها وبأطفالها منذ وفاة زوجها، بأنه (يُقدر الظروف الصعبة التي مرت بها) أو (أنه يُقدر المسؤولية التي على عاتقها بعد وفاة زوجها) هذه العبارات تُشعر العميلة بالطمأنينة والثقة وهذه بداية لنمو العلاقة المهنية بينهما.
- ويمكن للأخصائي تدعيم هذه التعليقات بالإشارات وتعبيرات الوجه وهذا يؤكد تعاطف الأخصائي الصادق مع العميل.

#### ويمكن حصر أهداف التعليقات فيما يلي :-

- تشجيع العميل على التفاعل خلال المقابلة.
- التأكيد على التجاوب الوجداني والعقلي للأخصائي.
- تحقيق التواصل المهني بين الأخصائي والعميل.

- وسيلة هامة لتطبيق المبادئ والأسس المهنية لخدمة الفرد.
- وبالرغم من أهمية التعليقات ولكننا نحذر من استخدامها بمناسبة وبدون مناسبة، لأنه يجب على الأخصائي ألا يكون مستمعاً جامداً ولا ثرثاراً متسلطاً .

### أسئلة المحاضرة :

- السؤال الأول: اختار الإجابة الصحيحة مما يلي :-

١- تتمثل إحدى أساليب الدراسة في :-

أ - المقابلة      ب - العميل      ج - الأسرة      د - المدرسة

٢ - يشير مصطلح مصادر الدراسة إلى :-

أ- سرد جوانب المشكلة      ب - نمو العلاقة المهنية

ج - منابع الحصول على حقائق المشكلة      د - الزيارة المنزلية

- السؤال الثاني: ضع علامة صح أمام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ أمام العبارة الخاطئة مع التعليل .

١- تتسم المقابلة بأنها قالباً ثابتاً. ( خطأ )

التعليل: لأنها ليست قالباً ثابتاً، فلكل أخصائي أسلوبه الخاص وأن المقابلة لم يحدث مثيلاً لها من قبل ولا تتكرر بنفس الوتيرة في المستقبل حتى بين نفس الأخصائي ونفس العميل .

٢ - يشعر العميل باهتمام الأخصائي عندما يتلقى أسئلة تعاطف من الأخصائي أثناء المقابلة. ( صح )

التعليل : هذه من الأهداف المهنية للاستفهام.

- السؤال الثالث: اشرح الأهداف الرئيسية والفرعية للمقابلة؟

الحل

تحقق المقابلة أهدافاً رئيسية وأخرى فرعية .

أولاً: الأهداف الرئيسية :

١ . تعديل شخصية العميل، فالمقابلة هي المناخ التي تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل .

٢ . هي الوسيلة الرئيسة لنمو العلاقة المهنية التي لا تنمو إلا بتطبيق مفاهيم ومبادئ خدمة الفرد من خلالها .



٣. هي أسلوب هام للتعرف على سمات العميل الشخصية والتعرف على الدور الذي لعبته شخصية العميل في المشكلة.

٤. وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالعميل سواء كانوا من الأقارب أو المرتبطين به في العمل أو المدرسة .

٥. تُفيد في استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية، كمقابلة الطبيب أو المدرس .

#### ثانياً: الأهداف الفرعية:

١. وسيلة سريعة للبت في مشكلات العملاء في اللقاءات الاستهلاكية الأولى اقتصاداً للوقت والجهد .

٢. تُزيل أو تُخفف عوامل القلق أو اليأس التي تُنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم .

انتهت المحاضرة

إعداد : SHO51