الفرد والجماعة

أهمية خدمة الفرد والجماعة: خدمة الفرد تهتم بالمشكلات التى يعانى منها الافراد وتقدم الطرق التى يستخدمها الممارسون المهنيون فى مساعدة الافراد...وخدمة الجماعة تهتم بتكوين الجماعات وتقدم للممارسين المهنيين الادوات والتقنيات التى تساعدهم فى التعامل مع الجماعات

المحاضرة الاولى نشأة خدمة الفرد وتطورها

خدمة الفرد أول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية منذ نشأتها ومفهوم خدمة الفرد ترجمة للمصطلح الاجنبى case work واضيف اليه لفظ social ليوضح الطبيعة الاجتماعية للطريقة وربما يكون Devine اول من استخدم هذا اللفظ وكان مقدرا لطريقة خدمة الفرد أن تتقدم بخطى واسعة بفضل تقدم الطب النفسى .

التطور التاريخى لخدمة الفرد

أولاً/مرحلة الشيوع والعشوائية :

تمثل هذه المرحلة تاريخ الانسانية الطويل منذفجر التاريخ الانسانى وحتى نهاية القرن الثامن عشر وظهرت فيها الخدمة الفردية كظواهر انسانية تلقائية اخذت شكالا مختلفة من الاحسان المباشر للفقراء واليتامى والمسنين فقد حثت جميع الاديان الانسان على مساندة اخيه الانسان ووزعت المساعدات فى المناسبات الدينية كما قامت المؤسسات الدينية برعاية المرضى وذوى العاهات وحدد الاسلام مسؤلية المسلم نحو اسرته ومجتمعه واكد على كرامة الفرد وجعل المجتمع مسئولاً عن الفقراء والمحتاجين فأوجب الزكاة وحدد كيفية توزيعها

خصائص مرحلة العشوائية

١- العشوائية والبساطة وتقديم الخدمات الفردية من خلال ذوى النفوذ ورجال الدين والاقارب ٢- عدم وجود مؤسسات مستقلة خاصة لتقديم هذه الخدمات الفردية وكانت تمارس من خلال دور العبادة وبيوت المال

ثانياً/ مرحلة الاجتهاد والتجربة فى بداية القرن السابع عشر ظهرت فى اوروبا بعض القوانين التى تحدد مسئولية الحكومة عن الفقراء وتنظم الاعمال الخيرية ورغم ذلك زادت الاوضاع سوءاً، واسيئ استغلال المؤسسات ودور الايواء التى انشئت فى ذلك الوقت وفى اواخر القرن التاسع عشر ظهرت حركة جمعيات تنظيم الاحسان ونظمت الجهود الاهلية فى مجال البر والاحسان وكانت هذه الجهود مقدمة لظهور طريقة خدمة الفرد.

ثالثا/ المرحلة المهنية (مرحلة النظريات والنماذج العلمية)

فى بداية القرن العشرين نمت الخدمة الاجتماعية وبدات تنظر للانسان نظرة شمولية

والعوامل التى ادت الى ظهور المرحلة المهنية

١/ التقدم الصناعى والتغير الذى صاحبه مما أدى الى ظهورالمشكلات الاجتماعية

٢/ الحروب المتوالية وما ترتب عليها من ضحايا ٣/ فشل التشريعات الوضعية المتتالية لمواجهة مشكلات الفقر ٤/ ظهور الافكار الاجتماعية المتعلقة بعلاقة الفرد بالمجتمع ومسئولية المجتمع تجاه افراده ٥/ الاكتشافات العلمية الحديثة التى توصلت اليها العلوم الانسانية حول دوافع سلوك الانسان ٦/البحوث الاجتماعية التى قامت بها جماعات المصلحين الاجتماعيين ٧/ حركات جمعيات تنظيم الاحسان

تطور خدمة الفرد من حيث الاهداف

تطورت خدمة الفرد من الاهداف المحددة الى الاهداف العريضة ومن المثالية للواقعية والاهداف التي أدت إلى تحسين الوظيفة الاجتماعية للفرد هي :

١/ التعديل الجذرى فى شخصية العميل والظروف البيئية المحيطة كهدف مثالى صعب التحقيق

(أبو نشوان)

٢/التعديل النسبى فى شخصية العميل والظروف البيئية المحيطة به وهذا المستوى اكثر واقعية ويتلاءم مع امكانات خدمة الفرد

٣/ التعديل النسبى او الكلي فى النواحى الذاتية فقط ويعنى القضاء على جميع العوامل الذاتية المرتبطة بالمشكلة وهذا شائع حينما يستحيل تعديل الظروف البيئية

٤/ التعديل النسبى او الكلى فى النواحى البيئية فقط وهو عكس المستوى السابق

٥/ تجميد الموقف كما هو دون تعديل فى البيئة او العميل لتجنب المزيد من التدهور فى حالة العميل كحالات المرض العقلى

المحاضرة الثانية تابع نشأة خدمة الفرد وتطورها

تطور خدمة الفرد من حيث المجال

نشات خدمة الفرد فى نطاق الاسرة والمشاكل الاقتصادية ثم امتد مجالها ليشمل مشكلات الطفولة والمجال الطبى ومجال الاحداث المنحرفين ورعاية المسنين والمجال الصناعى والمدرسى وظهر نوع من التخصص العلمى فى هذه المجالات .

تطور خدمة الفرد من حيث اساليب التدخل المهنى المرحلة العلمية المبكرة:

أ/ المرحلة الاجتماعية العلمية وتميزت بعدة خصائص :

١/ ارجاع شقاء الانسان للبيئة المحيطة والموقف الاجتماعى ٢/ظهور مايعرف بالتشخيص

٣/ الاعتماد المطلق على المعطيات المعرفية المستمدة من الخبرة لا من النظريات العلمية

ب/ المرحلة النفسية

فى بداية القرن العشرين تطورت خدمة الفرد وتاثرت بافكار نظريات التحليل النفسى وبالطب النفسى وظهرت كتابات متعددة فى خدمة الفرد وبدا الاهتمام بالعلاقة بين العميل والاخصائى وظهر اخصائيون يتبعون مدرسة التحليل النفسى وكانت ابرز هذه النظريات النفسية هى :

١/ النظرية التحليلية

اهتمت بحقيقة سلوك الانسان ومكوناته النفسية وتاثرت خدمة الفرد بعدة مفاهيم اهمها الشعور وماقبل الشعور واللاشعور وتقع الذات الشخصية الشعورية تحت تاثير ثلاث قوى وهى الذات الدنيا بقواها التى تنزع للتعبير عن نفسها والذات العليا والتى تسمح بقبول بعض النزعات والعالم الخارجى بمغرياته وقيمه وتقاليده وكان لهذه النظرية تاثيرفى خدمة الفرد تمثل فى اهتمامها بالنواحى التالية :

نمط شخصية العميل ذاتها تمثل جانبا مهما فى دراسة مشكلة العميل وتشخيصها الى جانب الموقف الخارجى ..وخبرات السنوات الخمس الاولى للعميل تكمن فيها جذور المشكلة ..وتعديل شخصية العميل مرتبط بالضرورة بتحريره من صراعاته الداخلية واللاشعورية وان العلاقة الطيبة بين العميل والاخصائى هى بداية عملية العلاج ... فتطورت بذلك عمليات خدمة الفرد ومبادئها لكى تشمل الدراسة الاجتماعية للمشكلة ودراسة اخرى لنمط العميل وسماته النفسية كما يشمل تشخيص المشكلة تفسيرا لسلوك العميل ذاته

٢/ النظرية الوظيفية

تتلخص هذه النظرية فى ان التفاعل بين الدوافع الغريزية الداخلية للفرد وبين المؤثرات البيئية يوجهه تعلق الفرد بذاته وترتكز على افتراض وجود قوة ضابطة منظمة فى الشخصية الانسانية وهى (الارادة)التى تنشط فى مواقف الالم والتحدى (وتطلق خدمة الفرد الوظيفية على نشاطها عملية المساعدة ولاتستخدم مصطلح العلاج)

وترتكز عملية المساعدة على الاسس التالية :

العميل يملك فطريا ارادة القوة وحدث عطل ما فى هذه الارادة وعملية المساعدة هى تنشيط هذه الارادة وزيادتها ويتم التنشيط من خلال تجربة نفسية جديدة مع الاخصائى الاجتماعى والتجربة هى علاقة جديدة بمراحلها الثلاث الاتصال والتوحد والانفصال ولكن بصورة صحية والامل فى هذه التجربة ان يستعيد العميل ارادته

ج/ المرحلة العلمية المعاصرة:

وهي مرحلة خصبة فى تطور خدمة الفرد باعتمادها على تطويع نظريات العلوم الاخرى المختارة بعناية لتناسب اهداف وقيم خدمة الفرد واهم هذه النظريات هي :

١/ سيكولوجية الذات

وهى عودة للاهتمام بالواقع النفسى للعميل والوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه والنظر للانسان باعتباره يتكون من جانبين احدهما بيولوجى والاخر ثقافى وعليه يجب ان يهتم الاخصائى الاجتماعى بالوقوف على التاريخ الاجتماعى للعميل لما له من اهمية فى فهم الموقف الاشكالى للعميل

(أبو نشوان)

٢/ النظرية السلوكية

نظرية نفسية ارتبطت بنظريات التعلم الا انه تم تطويعها للعلاج النفسى وتقوم هذه النظرية على اساس ان سلوك العميل ايا كان توجهه هو سلوك مكتسب وعادات تعليمية اكتسبت بالتشجيع ومن ثم يمكن تعديل سلوك العميل عن طريق اضعاف انماط السلوك غير المرغوب فيه وتدعيم السلوك المرغوب فيه ويركز تعديل السلوك على التدعيم والعقاب

٣/ النظرية المعرفية

ترتكز على ان سلوك الفرد وانفعالاته هى نتاج لافكاره وتصوراته لذا فاالمشكلة التى يعانى منها العميل تكمن فى المعانى الخاطئة التى توجد فى العقل المضطرب الذى يحرف الحقائق

٤/ نموذج حل المشكلة

مشتق من نظريات سيكولوجية الذات ونظرية التعلم لذا فإن المشكلة التى يعانى منها الفرد وعدم قدرته على التصدي لها يرجع الى ضعف الدافعية لديه اوتعطل طاقاته اوعدم توفر الفرصة له فالمساعدة تتم من خلال: تحرير اوتنشيط دافعية العميل وتحرير طاقات العميل المعطلة وتوفير الفرصة للعميل للاستفادة من خدمات المؤسسة

٥/ اتجاهات نظرية ونماذج مستحدثة

قامت تلك الاتجاهات على تراكمات المداخل النفسية والاجتماعية مثل:

نظرية الانساق العامة ونظرية الدور ونموذج الانساق الاربعة ونموذج التدخل فى الخدمات

وهكذا كان ظهور الخدمة الاجتماعية بداية مرحلة جديدة لاسلوب مساعدة الانسان فى العصر الحديث واصبحت طريقة مهنية تعمل على تحقيق رفاهية الانسان

المحاضرة الثالثة الطبيعة العامة لخدمة الفرد وخصائصها

خدمة الفرد بين العلم والفن

خدمة الفرد نشأت مستندة إلى الخبرات والمهارات الخاصة بالأفراد أكثر من اعتمادها على المبادئ والأسس الفنية المهنية والحقائق العلمية و فيما يلي عرض لأوجه الجدل وإدعاءات كل فريق:

الاتجاه الأول/ القائل بعلمية خدمة الفرد

ذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد علم شأنه شأن العلوم الإنسانية الأخرى له مبادئه وأساليبه ومناهجه والسؤال هل خدمة الفرد يمكن أن تدرج في قائمة العلوم الخالصة؟ وللإجابة على هذا التساؤل يتعين معرفة ما هو المقصود بالعلم؟يسعى العلم دائما إلى استبدال التخمين بالمعرفة الدقيقة وذلك بجمع المعلومات وتنظيمها وتفسيرها بغرض الوصول حقائق وقوانين عامة والشروط الواجب توافرها لتكامل أركان العلم :

١/ وجود طائفة متميزة من الظواهر يتخذها العلم موضوعا مستقلا للدراسة والبحث فتصبح ظواهره لا تتداخل مع غيرها من الظواهر.

٢/ إمكان إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو أكثر من مناهج البحث العلمي لأن المنهج هو الأسلوب العلمي الوحيد الذي يسلكه العقل للوصول إلى القضايا الكلية

٣/ أن تُحقق هذه المناهج طائفة من القوانين والقضايا الكلية لها صفة الحتمية والعمومية تكشف الماضي والحاضر كما تتنبأ بالمستقبل ومعيار صدقها هو فى اطراد حدوث الظاهرة إذا ماتوافرت لها ظروف معينة فى كل زمان ومكان فالماضي يشبه الحاضر وكل منهما يشبه المستقبل

الاتجاه الثاني/ القائل بفنية خدمة الفرد

وذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد فن لاعتمادها أساسا على المهارات الشخصية والقدرات الذاتية فهي فن تطبيقي تتطلب استعداداً إنسانياً خاصا يوهبه الله وتنميه الممارسة وإذا

كانت خدمة الفرد تتعامل مع البشر المختلفون في الشخصية والسلوك ..فهل يمكن إدراجها في قائمة الفنون ؟ فالفن هو المهارة في الأداء والأسلوب الفني لتحقيق النتائج المرغوبة أوكما عرفه Brand بأنه المعرفة السلوكية ويقرب هذا التعريف خدمة الفرد من الفن بمفهومه المهارى كما يعنيه أنصار هذا الاتجاه وليس الفن بمفهومه الجمالي وتأثر دعاة هذا الاتجاه بالجانب التطبيقي لخدمة الفرد باعتبار أنها تعمل فى ميدان المشكلات الإنسانية لمساعدة الأفراد على التصدي لمشكلاتهم التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحول دون توافقهم النفسي مما دعاهم إلى وصف خدمة الفرد بأنها فن وتذهب (M.RICHMOND) إلى أن خدمة الفرد "فن أداء أعمال مختلفة من أجل ومع الأفراد وبالتعاون معهم لتحسين أحوالهم وأحوال مجتمعهم " والحقيقة أن فنية خدمة الفرد واقع يحتمه الطابع الإنساني لخدمة الفرد

والاعتبارات التي تؤكد أن خدمة الفرد فن :

١/ هناك جوانب من حياة الإنسان وسلوكه (كطبيعة الإنسان) قد لا تخضع للدراسة العلمية البحتة. ٢/ هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لا يوفر العلم وحده تفسيرا كاملا لها. ٣/ الأخصائي الاجتماعي حين يعمل في العيادة النفسية أو مكاتب للاستشارات الأسرية أو المدرسة يلتقي بعملاء بينهم فروق فردية واضحة ومن ثم لا بد وأن يطوع أساليب عملية المساعدة بما يناسب هؤلاء العملاء فنيا وليس علميا .

٤/ عملية المساعدة ذاتها يلزمها الإقبال والقبول والتقبل من جانب الأخصائي والعميل

٥/ عملية المساعدة تحتاج إلى مهارة وخبرة فنية خاصة في عملية الدراسةوالتشخيص والعلاج والتقويم الخ وفي مواجهة طوارئ عملية المساعدة مثل المقاومة والتحويل

٦/ كل أخصائي يضفي لمسات فنية حين يطبق عملياً ما يعرفه علمياً من فنيات وأساليب للتدخل مع العملاء

الاتجاه الثالث / القائل بأن خدمة الفرد تجمع بين العلم والفن

يذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد مزيج من العلم والفن في آن واحد هي "فن تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة في العلاقة الإنسانية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التوافق بين العميل وبيئته الاجتماعية أو بينه وبين جانب منها". وفي الحقيقة هذه التعاريف أكثر دقة لخدمة الفرد حيث تشير إليها كعلم وفن بنفس الكيفية التي ينظر بها إلى الطب والمحاماة وغيرها. فخدمة الفرد فى العالم المعاصر تقوم على فن استخدام العلم بحيث يؤتى التطبيق أفضل النتائج فى عملية المساعدة

فالعلم يرسى للاخصائى ما ينبغي إن يلتزم به من قواعد وأسس مهنية ونظريات علمية فى الممارسة والفن يتيح له تطبيق تلك المعارف بأكبر قدر من الفعالية لتحقيق الأهداف

والجانب الفني فى خدمة الفرد هو الذي يقودنا إلى البحث عما يجب عمله فى المواقف المختلفة وبذلك تصبح الممارسة المهنية لخدمة الفرد هي فن استخدام العلم فى عملية المساعدة وأخيرا فان وصف خدمة الفرد بأنها علم وفن فى نفس الوقت أمر لاينطوى على التناقض لان العلم والفن ليسا متناقضين ولابديلين بل إنهما يكملان بعضهما البعض

المحاضرة الرابعة **تابع الطبيعة العامة لخدمة الفرد وخصائصها**

خدمة الفرد بين الطريقة والعملية

يرى البعض إن طريقة خدمة الفرد طريقة ويراها آخرون أنها عملية وفريق ثالث يرى أنها طريقة وعملية وسنعرض لوجهة نظر كل فريق حول طبيعة خدمة الفرد:

١/ خدمة الفرد كطريقة

الطريقة معناها الوسيلة لعمل شيء معين أو هي شكل أو نوع خاص من الإجراءات يقوم على أساس من المعرفة والفهم والقيم والمهارات وقياساً على هذا التعريف يمكن القول بان طريقة خدمة الفرد طريقة فهي وسيلة لأداء عمل يعتمد على المحددات السابقة وهى:

أ/القاعدة المعرفية

وهى القاعدة الأساسية لعملية الممارسة المستمدة من العلوم الإنسانية والنظريات العلمية المتراكمة والتي تساعد فى تحديد أساليب العمل والتدخل المهني حتى يتمكن الاخصائى من مساعدة العملاء على أفضل وجه

ب/مهارات

يتدرب عليها الاخصائى في مراحل إعداده بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية

ج/ أساس قيمي

يقوم على عدة قواعد وافتراضات وتوجيهات قيمية ومفاهيم مهنية تحكم علاقة الاخصائى

د/ فهم

يمثل المهام التحليلية أو الجهود العقلانية التي يقوم بها الاخصائى فى عمله مع العميل لفهم موقفه الإشكالى مستنداً إلى المعارف والمعلومات وقدرته على توظيفها

٢/ خدمة الفرد كعملية

يشير مفهوم العملية إلى مجموعة من الخطوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها البعض وتؤدى إلى نتيجة خاصة ويشير أيضا إلى سلسلة من المراحل والإجراءات المتتالية التي تُنفذ من خلال علاقة هادفة - بين ممارس وعميل – تسعى الى التأثير فى العميل لكي تزداد فاعليته فى التصدي لمشكلته من اجل حلها أو التخفيف منها ويمكن القول إن خدمة الفرد كعملية تتطلب من طرفي العلاقة فى عملية المساعدة أن يكونا مشتركين بكافة خطوات المساعدة

٣/ خدمة الفرد كطريقة وعملية

تبين مما سبق إن خدمة الفرد طريقة لأنها تقوم على أساس الفهم والقيم والمهارات وأنها عملية لتوافر عنصر التفاعل بين الاخصائى والعميل وإن قصر خدمة الفرد على أنها طريقة أو عملية فقط فيه نوع من الجمود والتجاهل وبالتالي فهي طريقة وعملية معاً فى إن واحد

فطريقة خدمة الفرد طريقة مؤسسية تستخدم عملية المساعدة لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة الممكنة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحد من توافقهم النفسي

٤/ خدمة الفرد كمهنة

يشير مفهوم المهنة إلى وظيفة أو عمل يهدف إلى خدمة الغير والشروط الواجب توافرها فى أى نشاط حتى يصبح مهنة

١- وجود قاعدة معرفية علمية تستند إلى العلم ٢- توافر أساس مهارى لدى ممارسي المهنة
٣- وجود أغراض وأهداف مجتمعية واضحة ٤- استناد المهنة إلى إسلوب ومنهاج علمي
٥- وجود أساس قيمي وأخلاقي أو ميثاق شرف يحكم سلوك أعضائها وتقاليدهم
٦- اعتراف المجتمع بالمهنة (وتحدد مكانة المهنة فى المجتمع بحسب ما تمتلكه من معايير مهنية)

مدى توافر شروط المهنة فى خدمة الفرد

١- قاعدة معرفية تستند إلى العلم: تستند عملية المساعدة أو التدخل المهني فى خدمة الفرد على قاعدة معرفية(مفاهيم ونظريات علمية)مستمدة من العلوم الإنسانية والنفسية والاجتماعية

٢- توافر أساس مهارى للممارسين ونجاح خدمة الفرد فى تقديم المساعدة يعتمد على توافر أساس مهارى للأخصائيين

٣- وجود أساس أخلاقى قيمي للممارسين وخدمة الفرد منذ نشأتها تستند على مجموعة من القيم الأخلاقية كاحترام العملاء وتقبلهم وغيرها ...

٤- للمهنة أهداف مجتمعية وخدمة الفرد تشكل ضرورة حتمية لمواجهة المشكلات الفردية فهدفها العام مساعدة الإفراد على مواجهة مشكلاتهم التي تحد من أدائهم وتعوق توافقهم النفسي

٥- أسلوب ومنهاج علمي فى الممارسة وتعتمد خدمة الفرد فى تدخلها على أسلوب أو منهاج علمي يرتبط أساساً بما اتفق على تسميته مراحل وعمليات التدخل المهني أو مراحل عملية المساعدة وخطواتها.

٦- الاعتراف المجتمعي ويعنى اعتراف المجتمع صراحة بقيام المهنة وتحملها لمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي يضفى عليها شرعية وجودها وممارستها

وبناءاً على ما سبق يمكن القول إن خدمة الفرد مهنة يمكن إدراجها فى قائمة المهن التي تعمل فى ميدان المشكلات الاجتماعية إذ تتوفر فيها العناصر الأساسية للمهنة

الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد

١/ من طرق الخدمة الاجتماعية وتعمل فى ميدان المشكلات الإنسانية لمساعدة الأفراد

٢/ تؤمن خدمة الفرد بان مشكلاته نابعة بالضرورة من تفاعله مع بيئته الاجتماعية

٣/ يتم التدخل من خلال عمليات عقلانية متتابعة تسير منطقياً من دراسة نفسية اجتماعية للمشكلة وتحديدها ثم تشخيصها ثم القيام بالتدخل العلاجي والمتابعة والتقويم

٤/ تمارس فى مؤسسات اجتماعية لها فلسفة وأهداف وشروط

٥/ يمارسها أخصائيون اجتماعيون يتم إعدادهم مهنياً فى كليات الخدمة الاجتماعية

٦/ تمارس خدمة الفرد وفق نظام أخلاقى ينبع من قيم المهنة ذاتها

٧/ تعتمد خدمة الفرد على قاعدة معرفية عريضة من العلوم الإنسانية والاجتماعية

٨/ تتميز بطابعها العلاجي أساساً وذلك يحقق أهدافاً وقائية وتنموية فى نفس الوقت

المحاضرة الخامسة عناصر عملية المساعدة في خدمة الفرد

هناك عدة عناصر متداخلة في عملية المساعدة في خدمة الفرد وهي العميل والمشكلة أو الموقف الإشكالي والأخصائي والمؤسسة وتشكل هذه العناصر أضلاع متفاعلة من خلال العلاقة المهنية ويقوم التفاعل بين العناصر السابقة على عدة حقائق وهى:

١/ أن العميل يتفاعل مع المشكلة يتأثر ويؤثر فيها على أساس درجة إشباع احتياجاته أو عدم إشباعها وعلى أساس قدرته في توظيف إمكاناته لمواجهة مشكلاته

٢/ أن العميل يخضع لتأثير الأخصائي من خلال استخدام الأخصائي مهارته وخبرته المهنية

٣/ المؤسسة تمثل إطار وحدود عملية المساعدة ويلتزم الأخصائي المهني بشروط وأهداف عملية المساعدة

٤/ إن ما يقوم به الأخصائي من تدخل مهني للتأثير في الموقف الإشكالي ومساعدة العميل في مشكلته تأخذ هذه المساعدة شكلين: أ/ التدخل لتعديل سلوكيات العميل واتجاهاته ب/ التدخل للتأثير في الموقف الإشكالي عن طريق خدمات المؤسسة وخدمات البيئة

أولاً/ العميل

مفهوم العميل client وهو الإسم الشائع لطالب المساعدة والعميل هو إنسان واجهته حالة من التفاعل اللاتوافقي مع الظروف المحيطة به أو حالة من الاضطراب بين نزعاته الداخلية وطموحاته وقدراته تؤدي به إلى حالة من العجز تدفعه إلى طلب المساعدة

والعميل في عملية المساعدة في خدمة الفرد هو الشخص الذي يعاني من مشكلة أو تواجهه بعض الصعوبات في أداء أدواره الاجتماعية والتي يعجز عن التصدي لها لذا يتقدم إلى المؤسسة طالباً المساعدة لمواجهة المشكلة التي يعاني منها وهناك عدة عناصر للعميل تؤثر في عملية المساعدة وهى شخصية العميل وأنماط العملاء ومسئولياتهم

ثانيا/ شخصية العميل كمحور للمساعدة

(أبو نشوان)

يعرف ALport الشخصية بأنها التنظيم الديناميي في الفرد لجميع الأجهزة الجسمية النفسية الذي يحدد توافق الفرد مع بيئته وتعد الشخصية محور عملية المساعدة

أ/ بنية شخصية العميل

ويقصد بها تركيب ومكونات الشخصيات ويهتم الأخصائي بدراسة مدى تماسك الشخصية أو تفككها **وتتكون الشخصية من بنائين:**

A/ البناء الوظيفي للشخصية

وترتبط مكوناته ارتباطاً وظيفياً في حالة السواء وإذا حدث اضطراب بين مكوناته أدي إلي اضطراب في البناء العام والأداء الوظيفي للشخصية

مكونات البناء الوظيفي للشخصية

مكونات جسمية من الطول والوزن ووظائف الأعضاء والحواس ومكونات عقلية معرفية تشمل الذكاء العام والقدرات العقلية والحفظ والتذكر والإدراك ومكونات انفعالية وتتعلق بالانفعالات مثل الحب والكره والخوف والغضب

B/ البناء الديناميي للشخصية

يتكون من عناصر نفسية شعورية ولا شعورية وشبه شعورية تؤثر في سلوك الفرد وهو الذي يحدد السلوك ويؤدي إلى التوافق أو عدم التوافق

ب/شخصية العميل في تكاملها وتفككها

التكامل يعني وجود منظومة تتكون من عدة منظومات تتكون من منظومات أخرى ويعنى التكامل عمل تلك المنظومة في تناغم وانسجام وإذا ما حدث خلل في هذه المنظومة من العناصر حدث تفكك في الشخصية وعلى الأخصائي الوقوف على شخصية العميل ومدى اضطرابها أو تفككها

ج- العميل في منطقة السواء واللاسواء

العميل في عملية المساعدة قد يكون من الأسوياء العاديين وقد يكون من غير الأسوياء والشخص السوي هو الذي يتطابق سلوكه مع سلوك الشخص الهادئ في تفكيره ومشاعره ونشاطه ويكون متوافقاً شخصياً وانفعالياً واجتماعياً. وفي ضوء ذلك يمكن تصنيف شخصيات العملاء إلي:

الشخصية القادرة على العمل وعلى الحب الخالية من الأمراض ويندر وجودها بين العملاء

الشخصية المضطربة

هم مضطربي الشخصية ولكن لم تصل حالتهم إلى الشلل الاجتماعي التام ويمكن تقسيمهم إلى نمطين الأول من يعانون من اضطرابات فى نمط الشخصية ويعانون من عدم القدرة على التكيف والنمط الثاني من يعانون اضطرابات سمة الشخصية وهم غير المتزنين انفعالياً

الشخصية اللاجتماعية يتميز أصحاب هذه الشخصية بعدم القدرة على التوافق مع مجتمعهم

ثالثا/ أنماط العملاء في عملية المساعدة

أ/ أنماط إشكالية في مواقف خاصة

هى أنماط تعاني اضطراباً في تنظيم الشخصية الأساسي ولكن لا تظهر مشكلاتها إلا إذا تعرضت لمثيرات خارجية خاصة وهم العملاء الذين يتسمون بالاضطراب الانفعالي والشعور بالنقص والذنب والاكتئاب

ب/ أنماط إشكالية دائمة

هى أنماط الشخصية التي تخلق المشاكل أينما وجدت لاضطراب في تنظيم الشخصية ومن أنماط هؤلاء العملاء مرضى العقل (الذهان) وحالات العصاب

ج/ أنماط سوية

هى التي يتوافر لها اكبر قدر ممكن من التوازن بين عناصرها والقادرة على التوافق مع المجتمع الخارجي بطريقة تكفل لهم الشعور بالسعادة والرضا وهؤلاء يتحولون إلى عملاء إذا ما وجهتهم ظروف خارجية مفاجئة أعجزتهم عن أداء وظائفهم الاجتماعية كحالات التعطل والكوارث والنكبات.

تصنيف كارن هورناى للعملاء

١/ النمط المستكين

يحط من قدر نفسه ويبدو عليه الخنوع والاستسلام للآخرين ومحاولة الاعتماد عليهم ويسعي للحصول على الحماية والحب ويجتاحه شعور بالفشل والنقص وكراهية الذات كما يبدو سلبياً غير أنه يدخل في العلاقات العلاجية بسهولة

٢/ النمط المستسلم

يبدو عليه عدم الانسجام وعدم الاهتمام ويتخذ موقف المشاهد للحياة المنفصل عنها ويتجنب بذل الجهد والدخول في أية علاقة إنسانية ويؤدي ذلك إلى تضاؤل دخوله في علاقة علاجية

(أبو نشوان)

٣/ النمط المتعجرف

يوحي للأخصائي بان لديه فكرة كبيرة عن نفسه فيضخم من ذاته ويبدو مجادلاً كما يبدو وكأنه يحس بأنه يتمكن من التأثير على الآخرين وهذا النمط صعب المراس ويصعب إيجاد علاقة علاجية معه في بداية الأمر غير أنه عندما تتحطم عملياته الدفاعية يندمج في هذه العلاقة بسهولة

رابعا/ مسئوليات العملاء في عملية المساعدة

تتركز عملية المساعدة كلها حول العميل وهو محور هذه العملية ولا تقتصر مهمة العميل على التقدم للمؤسسة ولكن عليه مسئوليات في عملية المساعدة فهو الذي يزود بالمعلومات ويتخذ القرار وينفذه وله الحق في تقرير مصيره بنفسه

أهم مسئوليات العميل:

١/ الإقبال باقتناع ورضا وأمل في عملية المساعدة والاستعداد لها

٢/ إعطاء المعلومات الصادقة وكشف الأسرار ٣/ التعاون أثناء المقابلات

٤/ الاستفادة من كل الخدمات والإمكانات والفرص المتاحة في عملية المساعدة ليتعلم كيف يساعد نفسه ويحل مشكلته ٥/ العمل الايجابي وبذل أقصى الجهد في اقتراح الحلول وممارسة حقه في اتخاذ قراراته بنفسه ولنفسه ٦/ تنفيذ ما يتوصل إليه من قرارات ٧/ المشاركة في تقويم عملية المساعدة واقتراح ما يؤدي إلي تحسينها

المحاضرة السادسة **تابع عناصر المساعدة في خدمة الفرد**

ثانياً/ المشكلة الفردية

تذهب بيرلمان إلى أن المشكلة هى الموقف الذي ينشأ عن عدم إشباع حاجة أو صعوبة أو تراكم إحباطات أو سوء توافق أو نتيجة ضغوط نفسية أو اجتماعية يعجز الفرد عن التعامل معها مما يعوق أدائه لأدواره الاجتماعية بفعالية مناسبة يمكن تعريف المشكلة الفردية بأنها موقف متأزم يعجز فيه الفرد عن التصدي له بفعالية مناسبة مما يعوق أدائه الاجتماعي ويحد من توافقه النفسي

أسباب المشكلة

١/حاجات ورواسب مرتبطة بمرحلة الطفولة (الاتكالية وعدم القدرة على تحمل المسئولية والعدوان والإحساس الزائد بالذنب)

(أبو نشوان)

٢/الضغوط التي يتعرض لها الفرد في حياته (الاقتصادية والاجتماعية والصحية والنفسية)

٣/ الأداء الوظيفي الخاطئ للذات (إدراك مشوه للعالم الخارجي وفقدان القدرة على إصدار الأحكام وضعف القدرة على توجيه السلوك)

مكونات الموقف الإشكالي

١/ العوامل الشخصية أو الذاتية وتشير العوامل الشخصية إلى القوى المختلفة سواء كانت اجتماعية أو نفسية أو عقلية أو جسمية

٢/ العوامل البيئية وتشير إلى القوى المختلفة الكامنة في البيئة سواء كانت متعلقة ببيئة الأسرة أو الوسط المدرسي أو بيئة العمل أو القيم والثقافة السائدة

خصائص المشكلة الفردية

١/ أنها شخصية اجتماعية (تخص فرد في إطار التفاعل الاجتماعي)

٢/ تعطل طاقات الفرد وتقلل إمكاناته ٣/ تحتاج إلي تدخل علاجي

٤/ أنها حدث في حياة العميل له ماضيه وحاضره ومستقبله

٥/ لها جوانب ذاتية وأخرى موضوعية

ثالثا المؤسسة

هى المكان الذي يذهب إليه الفرد لتلقي المساعدة للتصدي للمشكلة التي تواجهه وتحد من تكيف وأدائه لدوره وهى المكان الذي يلتقي فيه العميل بالأخصائي وهى التي تحدد للأخصائي الإطار الذي يعمل فيه

تصنيف المؤسسات

١/ حسب تبعيتها ومصادر التمويل (أهلية وحكومية وشبه حكومية)

٢/ حسب طبيعتها ومجال خدماتها (رعاية الأسرة أوالطفولة أو المعوقين)

٣/ حسب التخصص(أولية تمارس خدمة الفرد بشكل أساسي أو ثانوية تمارس خدمة الفرد كجانب من جوانب أنشطة المؤسسة)

خصائص المؤسسات الاجتماعية

أنها رمز للتكافل الاجتماعي ولها فلسفة ونظام أساسي ولائحة أساسية تحدد أهداف ونظام العمل فيها وتمول من الحكومة أو الأهالي ويقوم الأخصائيون بالممارسة المهنية داخلها ويمثل الأخصائي مهنة الخدمة الاجتماعية داخل المؤسسة

(أبو نشوان)

رابعاً أخصائي خدمة الفرد

الإعداد المهني لأخصائي خدمة الفرد ويتطلب

التزود بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية والدراسة المتعمقة لأسس ونظريات خدمة الفرد وإتاحة الفرصة للأخصائي للممارسة العملية لمسئوليات العمل المهني وربط النظرية بالتطبيق

الاستعداد الشخصي لأخصائي خدمة الفرد

قدرات جسمية وصحية مناسبة لعمله واتزان انفعالي يكسبه القدرة على ضبط النفس وتنظيم معرفي وذكاء اجتماعي وقيم اجتماعية تسمح له بالتحلي بالسمات الأخلاقية للممارسة

الأساس المهاري لأخصائي خدمة الفرد

أ/ مهارات إنسانية

حب العطاء(مساعدة العملاء)والتسامح(التعاطف مع العملاء لظروفهم) والتقمص الوجداني (يضع نفسه موضع العميل) والحساسية للمشاعر(تفهم نبرات الصوت والإيماءات وتعبيرات الوجه)

ب/ مهارات فنية

مهارات إدراكية (حسن الاستماع ودقة الملاحظة) ومهارات تأثيرية (القدرة على التأثير في أفكار العميل) ومهارات في الاتصال وفي استخدام العلاقة المهنية ومهارة في جمع المعلومات وتشخيص المشكلة مهارة في تصميم خطة التدخل ومهارة في التدخل العلاجي والتقويم

الالتزامات الأخلاقية

أ/ سلوك الأخصائي في عملية المساعدة

عدم التورط في مواقف أخلاقية تتصل بالأمانة والشرف والتمييز بين السلوك المهني والنزعات الشخصية وتحمل مسئولية العمل الذي يؤديه والتزود بالعلم والمعرفة وعدم استغلال العلاقة المهنية في تحقيق منافع شخصية

ب/ المسئولية الأخلاقية تجاه العملاء

الإخلاص في تقديم الخدمات وعدم التحيز ضد أي شخص وإنهاء العلاقة المهنية عند انتهاء المساعدة وإعطاء العملاء حق تقرير المصير واحترام خصوصيتهم

ج/ المسئولية الأخلاقية تجاه الزملاء

التعاون مع زملائه لتحقيق المصالح المهنية والمحافظة على أسرارهم واحترام أرائهم ومساعدة عملاء الزملاء في المواقف الطارئة

(أبو السعود)

د / المسئولية الأخلاقية تجاه المؤسسة

تحسين وتطوير أدائها وسياستها والحرص في استخدام مواردها وتقديم خدمات المؤسسة بكفاءة وفعالية

هـ/ المسئولية الأخلاقية تجاه المهنة

حماية وتدعيم كرامة المهن واتخاذ إجراءات مؤسسية ضد السلوك غير الأخلاقي والمساهمة في تطوير السياسات الاجتماعية المفيدة للمهنة والاعتماد على المعارف المهنية في ممارسة خدمة الفرد والمساهمة في بناء القاعدة المعرفية لخدمة الفرد

و/ المسئولية الأخلاقية تجاه المجتمع

يجب على الأخصائي ضمان وصول كل الموارد والخدمات إلى كل الأفراد الذين يحتاجونها وأن يسارع في تقديم الخدمات العاجلة في حالة الطوارئ

المحاضرة السابعة البناء المعرفي والقيمي لخدمة الفرد

أولاً البناء المعرفي

١/ القاعدة المعرفية

تحتل القاعدة المعرفية العلمية لممارسة خدمة الفرد أهمية كبيرة في التراث المهني فهي التي تستند عليها ممارسات خدمة الفرد وتكسبها الصفة العلمية وتعد أداة الأخصائي الاجتماعي في مواجهة مشكلات العملاء،والاهتمام بها شرطاً ضرورياً لنجاح عملية الممارسة في خدمة الفرد

٢/ المعارف المتصلة بمناهج البحث

تستند الممارسة في خدمة الفرد إلى مناهج وطرق البحث في:

الحصول على البيانات والمعلومات التي تتصل بالعملاء حتى يتمكن الأخصائي من فهم مشكلات العملاء ومساعدتهم،والاعتماد على مناهج البحث في تقييم نتائج التدخل العلاجي

٣/ المعارف المتصلة بالمهن والعلوم الإنسانية

تشترك خدمة الفرد مع الإرشاد النفسي والطب النفسي والعلاج النفسي في تدعيم أداء الفرد لوظائفه الاجتماعية وتحقيق توافقه النفسي وتستمد خدمة الفرد الكثير من معارفها النظرية من علم النفس فكثير من المداخل والنظريات العلمية التي توجه الممارسة في خدمة الفرد مستمدة من علم النفس بكافة فروعه

عناصر الاتفاق بين خدمة الفرد والعلاج النفسي

كلاهما عملية مساعدة تهدف إلى تحقيق الذات وحل المشكلات...والمعلومات المطلوبة في دراسة الحالة واحدة لكل منهما...ويشتركان في الأسس التي تقوم عليها عملية المساعدة ...ولكل منهما أهداف إستراتيجية وإنمائية ووقائية وعلاجية

عناصر الاتفاق بين خدمة الفرد والإرشاد النفسي

كلاهما خدمة ميدانية في مجال المشكلات الإنسانية وكلاهما عملية مساعدة للفرد بهدف تحقيق التوافق النفسي وكلاهما له إستراتيجية وقائية وعلاجية في نفس الوقت ويستخدمان نظريات وأساليب مشتركة في الدراسة والتشخيص والعلاج والمتابعة والإنهاء والتقويم

علم الاجتماع وخدمة الفرد

يهتم علم الاجتماع بدراسة الفرد والجماعة ولذلك يعد علما أساسيا في إعداد الأخصائي الاجتماعي ويهتم علم الاجتماع وخدمة الفرد بدراسة السلوك الاجتماعي والمعايير الاجتماعية والأدوار الاجتماعية وتعتمد عملية المساعدة في خدمة الفرد على مفاهيم ونظريات أساسية في علم الاجتماع

٤/ مجموعة المعارف ذات الصلة غير المباشرة بالممارسة في خدمة الفرد

يقصد بها مجموعة متناثرة من المعارف التي تتصل بمهن أو علوم بعيدة عن عملية الممارسة مباشرة إلا أنها تفيد أخصائي خدمة الفرد في فهم مشكلات العملاء مثل التشريعات العمالية التي ترتبط بالعمال والانثربولوجيا والعلوم البيولوجية

فالانثربولوجيا تشترك مع خدمة الفرد في الاهتمام بشخصية الفرد والمجال البيئي والثقافي والاجتماعي الذي يعيش فيه وتضيف العلوم البيولوجية إطاراً عريضاً لفهم الإنسان ككائن حي له خصائصه وسماته وتمدنا بكيفية أداء الجسم الإنساني لوظائفه وتمدنا بالمعرفة حول مراحل النمو الجسمي وتطوره ومشكلاته وعلاقة ذلك بتوافق الفرد مع بيئته وهذه المعارف لابد أن يحيط بها أخصائي خدمة الفرد

(أبو نشوان)

ثانياً البناء القيمي

١/ احترام كرامة الفرد كإنسان

يمثل احترام العميل كانسان قيمة محورية في خدمة الفرد وتعد الفردية والتقبل والتوجيه الذاتي والسرية كمفاهيم لعملية المساعدة في خدمة الفرد ترجمة فعلية وتجسيد حي لهذه القيمة

٢/ خصوصية الفرد

لكل فرد ذاتيته التي تميزه عن الآخرين ويجب أخذ هذه الذاتية فى الاعتبار عند التعامل مع العملاء في ضوء ظروفهم وقدراتهم الخاصة وإمكاناتهم

٣/ حق الفرد في تقرير مصيره

لكل فرد الحق في أن يعيش حياته بطريقته الخاصة بشرط ألا يعتدي على حياة الآخرين وله الحق في اتخاذ القرارت الخاصة به ويجب على الأخصائي ألا يفرض معاييره السلوكية وأهدافه على العميل وألا يفرض الحلول التي يعتقد أنها ضرورية للتغلب على مشاكل العميل ويحترم حق العميل في اتخاذ القرارت التي يرى أنها ملائمة لظروفه وتخطيط أسلوب حياته بنفسه لإن اتخاذ العميل لقراراته بنفسه يؤدي إلي تنمية شخصيته

٤/ التسامح والحب

ترفض خدمة الفرد السادية وغيرها من الأفكار التي تنادي بتعذيب الفرد وتحميله وحده المسئولية عن الموقف الذي يواجهه وتؤمن بإن سلوك الإنسان ومواقفه هى استجابة حتمية لضغوط واقعة على الفرد سواء من داخله أو من خارجه وتؤمن بأن خصائص الفرد الوراثية قيد أبدي على الفرد منذ ولادته ولاحيلة له فيه

٥/ مسئولية المجتمع

وجود معوقات تواجه الإنسان في أدائه الاجتماعي تؤدي إلى عدم قدرته على ممارسة وظائفه الاجتماعية وتتمثل مسئولية المجتمع في ضرورة سعيه بأجهزته وهيئاته المختلفة لإزالة أي معوقات أو صعوبات تقف في طريق تأكيد الفرد لذاته وتؤدي مساعدة المجتمع للأفراد في التغلب على مشكلاتهم إلى إطلاق قدراتهم لتحسين أدائهم الاجتماعي

المحاضرة الثامنة المفاهيم الأساسية وموجهات الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة

أولا : المفاهيم الأساسية في طريقة خدمة الجماعة

أخصائي الجماعة :

الشخص الذي يتم إعداده علميا ومهنيا في الكليات والمعاهد المتخصصة بالخدمة الاجتماعية

أهداف الجماعة :

الرغبات التي يسعى الأخصائي والجماعة للوصول إليها من خلال خطة واضحة تتضمن برامج يقوم الأخصائي بمساعدة الجماعة في وضعها وتنفيذها

تكوين الجماعة:

الأسلوب الذي تستخدمه المؤسسات في انضمام الأعضاء للجماعة أو في تشكيل الجماعات

العضوية في الجماعة :

يكون الانضمام إلى الجماعة بناءاً على شروط المؤسسة وتمثل العضوية حجم الجماعة الذي يختلف من جماعة إلى أخرى وقد تظل العضوية مفتوحة أو تحدد بوقت معين

عضو الجماعة :

هو الفرد الذي ينضم للجماعة بناء على رغبته الشخصية أو بطريقة إجبارية ويشترك في أعمالها المختلفة ويلتزم بشروطها

تفاعل الجماعة :

هو كافة الأنشطة والأفعال وردودها والعلاقات من خلال أدوار معينة يقوم بها الأعضاء في إطار أهداف الجماعة وشروطها

العلاقة المهنية في خدمة الجماعة :

هى الرابطة التي تتكون بين الأخصائي وأعضاء الجماعة وغرضها الأساسي مساعدة الأعضاء والجماعة على تحقيق الهدف الجماعي وبناء الثقة والاحترام والحرية

قيادة الجماعة :

هي عملية توجيه الأعضاء والجماعة ومساعدتهم خلال المواقف المختلفة وينتخب القائد في إطار نظام لائحة الجماعة التي ينتمي إليها والتي تحدد شروطه ويساعد الأخصائي القائد منذ قيامه بمسئولياته القيادية

مهام الجماعة : يشترط في المهام :

تحديد هدف المهمة...وتحديد إجراءات المهمة...وارتباط المهمة بالأدوار التي يقوم بها الأعضاء ...وتحديد مجال زمني للمهام...وتوفير متطلبات أداء المهام

(أبو نشوان)

الجماعة الفرعية :

تتكون في الجماعة مجموعات صغيرة من اثنين أو أكثر يطلق عليها الجماعات الفرعية وقد يكون السبب هو إشباع حاجات مشتركة كالحصول على المكانة الواضحة ويتعامل الأخصائي مع هؤلاء الأفراد بالأساليب المختلفة من أجل تفاعلهم وإدماجهم في الحياة الاجتماعية

مبادئ خدمة الجماعة :

هي الحقائق التي تستند على المعرفة ونتائج البحث العلمي والخبرات حيث تتفاعل تلك المكونات مع بعضها مكونة للمفاهيم التي تصبح من الموجهات الأساسية للممارسة المهنية

البرنامج في خدمة الجماعة :

يعبر عنه بكافة الأفعال والأعمال المرتبطة بحاجات الأعضاء والجماعة التي تمارس بانتظام ويهدف إلى تحقيق هدف جماعي متفق عليه في بداية الحياة الجماعية

المشكلة الجماعية : هى تفاعل مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية الصادرة عن الأعضاء والجماعة وقد يشترك فيها الأخصائي وينتج من هذا التفاعل آثار ومظاهر فكرية وسلوكيه تتطلب التدخل المهني للأخصائي

وسائل التعبير :

هي الأدوات التي تستخدم للتعبير عن حاجات الأفراد ورغباتهم وتظهر وسائل التعبير في شكل أنشطة كالرحلات والمعارض أو في شكل وسيلة اتصال كالنشرات

ديناميكية الجماعة :

هي كافة العوامل المؤثرة الصادرة من الأعضاء والجماعة والأخصائي وغيرها من المصادر التي يمكن أن تؤدي إلى نمو الجماعة أو عدم نموها

نمو الجماعة: الجوانب البنائية التي توصلت إليها الجماعة من خلال مراحل حياتها المختلف

النموذج في خدمة الجماعة :

هو إطار ذهني يتكون في ذهن الباحث أو الممارس يرغب في تطبيقه في الواقع الفعلي من خلال الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ويتكون النموذج من المكونات الآتية :

الأهداف الأساسية والمفاهيم والحقائق وأهم المبادئ والمهارات والأدوار التي سوف يؤديها الأعضاء والجماعة وأدوار وسلوكيات الأخصائي والإجراءات التي سوف تتبع والتوقعات التي يمكن مواجهتها والموارد والإمكانيات والمجال الزمني والمكاني وكيفية تقويم ماتم القيام به

(أبو نشوان)

الموقف الجماعي :

هو إطار زمني معين يعبر فيه الأعضاء والأخصائي والجماعة عن جوانب واضحة في شكل أفكار واتجاهات وسلوكيات معينة مشتركة أو خاصة بعضو معين أو مجموعة أعضاء

التسجيل في خدمة الجماعة :

هو تدوين وحفظ البيانات والحقائق والمعلومات بطريقة يدوية أو تكنولوجية لاستخدامها لتحقيق أهداف العمل مع الجماعات

التدخل المهني:

قيام الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة بمساعدة الأعضاء والجماعة في وضع خطة عمل أو برنامج

تقويم الحياة الجماعية :

هو تحديد العائد والقيمة الفعلية لما قام به الأعضاء والجماعة خلال فترة زمنية معينة باستخدام وسائل مناسبة للأهداف التقويمية

وظيفة المؤسسة : هى الإطار العام الذي يتضمن الأغراض والشروط والقواعد والأهداف والمحددات الأساسية للاستفادة من خدمات وبرامج المؤسسة

الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة :

هي قيام الأخصائي بتطبيق المبادئ والأسس المهنية لطريقة العمل مع الجماعات والارتباط بالإطار العام المحدد للعمل مع الجماعات

ثانيا : مفهوم طريقة خدمة الجماعة :

التعريف الأول: تعريف هارلي تريكر:

طريقة خدمة الجماعة طريقة من خلالها يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد المنضمين إلى الجماعة التي تنتمي إلى مؤسسة اجتماعية وتوجيه تفاعلهم من خلال الأنشطة المختلفة لكي يرتبطوا معا من أجل تنمية خبراتهم للوصول إلى الهدف النهائي وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع

التعريف الثاني : تعريف مارجور مورفي :

طريقة خدمة الجماعة أسلوب من أساليب العمل الاجتماعي المختلفة ووسيلة تسهم في الفاعلية الاجتماعية للفرد في إطار التجربة المشتركة الفعالة للأفراد الذين ينضمون للجماعة

التعريف الثالث : تعريف كلارا كايزر

خدمة الجماعة طريقة للعمل مع الناس في الجماعات لتقوية الأداء الاجتماعي لديهم من أجل تحفيزهم اجتماعيا للوصول إلى الأهداف باستخدام المعرفة والاعتمادية المتبادلة بين الأعضاء

(أبو نشوان)

تعريف محمد شمس :

خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكجماعة ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته

ثالثا : أهداف طريقة خدمة الجماعة :

أ/ أهداف خاصة بعضو الجماعة :

إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية (كالحب والأمن والتقدير) وتكوين العلاقات مع أشخاص آخرين يتعلم منهم ويتفاعل معهم واكتساب القيم والخبرات التي تساعده على التفاعل مع الآخرين والتدريب على القيادة والتبعية في الحياة الجماعية وإتاحة الفرص المناسبة للتعبير عن الآراء والمشاعر وتنمية إحساس العضو بقدراته وإمكانياته والتدريب على استخدامها واكتساب المهارات الإنتاجية التي يمكن أن تساهم في تدعيم الجوانب التنموية لدى الأعضاء والتدريب على كيفية التحدث والاستماع للآخرين خلال مواقف الجماعة المختلفة

ب/ الأغراض التي يمكن أن تحققها خدمة الجماعة للجماعة ككل :

تسعى خدمة الجماعة إلى أن تشعر الجماعة بوحدتها وأنها كيان متميز عن باقي الجماعات... وتنمية اتجاهات الجماعات نحو المشاركة مع المجتمع في المجالات التي يتطلب الأمر مشاركة الجماعة فيها مثل التطوع وخدمة البيئة...وتسعى خدمة الجماعة إلى أن تتعرف على إمكانيات الجماعة وقدراتها الكامنة واستخدامها لنفع الجماعة والمؤسسة والمجتمع...وتسعى إلى أن تكون الجماعة المجال الذي يتضمن عدة مواقف ويستخدمها الأخصائي كمواقف تعليمية لتعليم الأعضاء كيفية المشاركة مع الآخرين ...وتسعى إلى استخدام الجماعة كأداة مناسبة للوقاية من الانحراف والسلوكيات التي تعرض الأفراد للمخاطر النفسية والصحية...وتقوم الجماعات بإتاحة الفرص المناسبة لتحمل المسئولية الاجتماعية مع المجتمع في المجالات المختلفة من خلال ممارسة خدمة الجماعة مع تلك الجماعات

ج/ أهداف خدمة الجماعة الخاصة بالمؤسسة :

تسعى خدمة الجماعة إلى استخدام الجماعات في تحقيق وظيفة المؤسسة التي تتضمن الشروط والقواعد والأغراض التي تسعى إليها...وممارسة خدمة الجماعة مع الجماعات المختلفة يمكن أن يحقق للمؤسسة مكانة اجتماعية بالمجتمع وقد يؤدي إلى جاذبية للعضوية مما يؤثر في بناء العضوية بالمؤسسة ويمكن أن يحقق تكوين القيادات التي تم تدريبها داخل الجماعات

د/ أهداف خدمة الجماعة الخاصة بالمجتمع :

يمكن أن تؤدي ممارسة خدمة الجماعة إلى تدعيم الانتماء نحو المجتمع الذي توجد فيه المؤسسة وإلى توجيه الجماعات لمتابعة ما يدور في المجتمع من متغيرات اقتصادية واجتماعية ويؤدي إلى استخدام تلك الجماعات في مشروعات مجتمعية هامة في تحقيق التنمية مثل مشروعات خدمة البيئة...وتواجه المجتمع مشكلات- كالزيادة السكانية والإدمان فتعوق التنمية الاقتصادية والاجتماعية - مما يتطلب اهتمام طريقة خدمة الجماعة بتلك المشكلات من خلال البرامج التي تمارسها الجماعات وكذلك المجالات التي تشترك في ممارستها

المحاضرة التاسعة مبادئ طريقة العمل مع الجماعات

المبادئ هى موجهات ناتجة عن الخبرة والبحث العلمي وتتكون من المفاهيم والحقائق الأساسية التي تم التأكد من صحتها ، وتفيد في تحقيق أهداف العمل مع الجماعات.

ولذلك يستخدم الأخصائي الاجتماعي تلك المبادئ في أي ميدان من ميادين الممارسة ولكن قد يختلف أسلوب التطبيق من مجتمع لآخر ولكن مضمون هذه المبادئ محدد وواضح

ولذلك تتسم المبادئ بالديناميكية بمعني أن الأخصائي الاجتماعي يستطيع أن يستخدم أكثر من مبدأ واحد في موقف واحد

المبدأ الأول : مبدأ الأهداف المحددة والمعينة علميا ومهنيا

دور الأخصائي الاجتماعي في مساعدة الجماعة في تحديد أهدافها وتصميمها :

١- دراسة حاجات ورغبات الأعضاء الراغبين في الانضمام للجماعة وإعلانها على جميع الأعضاء ٢- تحديد وظيفة المؤسسة وما يرتبط بها من شروط وأغراض لها أهميتها

٣- التعرف من خلال الحياة الجماعية على الهدف الجماعي

٤- مساعدة الجماعة في الحصول على الإمكانيات والموارد التي تسهم في تحقيق الأهداف

٥- تقسيم الأهداف إلى أهداف فرعية في حالة صعوبة تنفيذ الهدف الكلي

٦- مساعدة الأعضاء على تذكر الهدف الجماعي في المراحل التالية

٧- تقويم الأهداف المعينة في كل مرحلة من مراحل الحياة الجماعية وإجراء التعديل المطلوب دون تغيير الهدف الأساسي

المبدأ الثاني : مبدأ التكوين الجماعي المخطط والمنظم :

يجب أن يراعي الأخصائي ما يلي عند تخطيط وتنظيم عملية تكوين الجماعات :

١- الإعلان والوضوح عن شروط الانتماء والعضوية للجماعة

٢- تحديد الخطوات الأساسية التي تمر بها عملية تكوين الجماعات

٣- تنظيم عملية التسجيل للأفراد الراغبين في الانضمام للجماعة وتحديد البيانات المطلوبة

٤- مراعاة العوامل التي تتطلبها كل جماعة من الأفراد ليتحقق الانسجام والتقارب

٥- مراعاة أن هناك متغيرات اجتماعية واقتصادية وثقافية قد تدفع الأخصائي إلى إدخال عوامل أخرى يجب توافرها في الأفراد الراغبين في الانضمام لأنه كلما كانت الجماعة متقاربة المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية كلما سَهل ذلك عمل الأخصائي مع الجماعة

المبدأ الثالث : مبدأ التفريد أو فردية العضو والجماعة: ويتطلب مراعاة الجوانب التالية :

١- يختلف الأفراد فيما بينهم طبقا لمفهوم الفروق الفردية كذلك تختلف الجماعات فيما بينها تمشيا مع مفهومي التغير والاختلاف ٢- التفريد يتطلب ضرورة معاملة مشكلات الأفراد والجماعات على أنها مشكلات خاصة بهؤلاء الأفراد والجماعات أيضا

المبدأ الرابع : مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة

يجب على الأخصائي مراعاة الاعتبارات الآتية :

العلاقة المهنية ليست علاقة شخصية ولكنها علاقة ودية قائمة على الحزم وأن تستند العلاقة المهنية على التقبل المتبادل بين الأخصائي والأعضاء والجماعة وأن العلاقة المهنية لها حدود يجب الالتزام بها وتلك الحدود تحددها وظيفة المؤسسة بما تتضمنه من الشروط والأغراض والاستفادة من خدمات المؤسسة وضرورة الابتعاد عن أي جوانب تؤثر في طبيعة العلاقة المهنية من حيث الهدف المهني والمساعدة في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية وأن العلاقة المهنية لها أهمية لأنها تتكون مع جميع الأعضاء ومع الجماعة ككل وأن يبدأ الأخصائي الاجتماعي في تكوين العلاقة المهنية منذ بداية العمل ومن خلال مواقف تتعلق بالحياة الجماعية ، كما أن العلاقة المهنية تتطور خلال الحياة الجماعية بصورة واضحة

المبدأ الخامس : مبدأ توجيه التفاعل الجماعي

التفاعل هو محور الحياة الجماعية ويتكون من الأفعال وردودها من الأعضاء والجماعة والأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة خلال الحياة الجماعية وأهم ما يجب أن يقوم به الأخصائي الاجتماعي في إطار مبدأ توجيه التفاعل الجماعي ما يلي :

دراسة تفاعل الجماعة والعوامل المؤثرة فيها سلبا وإيجابا...وضرورة أن يعمل الأخصائي على زيادة التفاعل الجماعي باستخدام الأساليب المختلفة كالتشجيع والتحفيز مما يؤثر في العلاقات الجماعية ويؤدي الى نمو الجماعة وأعضائها وأن يقوم الأخصائي في بعض المواقف بالحد من تفاعله مع الأعضاء والجماعة ويتيح الفرص المناسبة لتفاعل الأعضاء والجماعة لتدعيم الانتماء للجماعة...وضرورة التدخل في بعض المواقف حفاظا على الروح الجماعية ومساعدة الأعضاء على مواجهة مشكلاتهم في عملية التفاعل ومن أمثلة مواقف التدخل:

مساعدة بعض الأعضاء على فهم بعض جوانب ممارسة المؤسسة وعلى استخدام أساليب مناسبة لعرض الأفكار وتشجيع المنطويين للمشاركة في التفاعل الجماعي ومحاولة حماية الجماعة من الانقسام أو الصراعات

المبدأ السادس : مبدأ التنظيم الوظيفي للجماعات

التنظيم الوظيفي للجماعات يعني الإطار العام لكيفية ممارسة الجماعة لبرامجها وتحقيق أغراضها وكيفية مواجهة مشكلاتها من خلال مسئوليات محددة يقوم بها الأعضاء

ويتميز تنظيم الجماعة بخصائص أساسية أهمها ما يلي :

ارتباط التنظيم بمقتضيات الظروف والحاجة إليه...وضرورة أن يتميز التنظيم بالمرونة أي القابلية للتعديل والتغيير حسب الحاجة الفعلية للجماعة وارتباط التنظيم بوظيفة المؤسسة والأهداف التي تسعى إليها ويحقق التنظيم الفرص المناسبة لمشاركة الأعضاء والجماعة في تحمل المسئولية ويحدد التنظيم الحقوق والوجبات لجميع أعضاء الجماعة وأن يكون هناك توازن بين تلك الجوانب والتنظيم الوظيفي للجماعة يعطي سمات خاصة للجماعة أي أنه مرتبط بالهدف الجماعي وخصائص الأعضاء فالتنظيم الوظيفي لجماعة المعاقين حركيا يختلف عن تنظيم المعاقين سمعيا ويتمثل دور أخصائي الجماعة في التنظيم الوظيفي للجماعات فيما يلي:

مساعدة الأعضاء على فهم أهمية التنظيم ومضمونه وعلى اختيار الشكل المناسب للتنظيم الوظيفي...والتدخل لمساعدة أعضاء الجماعة الذي يتحملون مسئوليات محددة في التنظيم ...ومتابعة مدى ملائمة التنظيم الوظيفي للحياة الجماعية...وتدريب الأعضاء الذين يتحملون المسئوليات على أداء تلك المسئوليات على أحسن وجه ممكن...ومساعدة أعضاء الجماعة على الاستفادة من مكونات التنظيم بطريقة إيجابية...والمشاركة مع الجماعة في تقويم التنظيم الوظيفي من وقت لآخر

(أبو نشوان)

المبدأ السابع : مبدأ استخدام موارد الأعضاء والبيئة

ومصادر تلك الموارد يرتكز على مجالات أساسية أهمها :

أ/ أعضاء الجماعة كمصدر للموارد: أي يستعين أخصائي الجماعة بأعضاء الجماعة ممن يتميزون بالمهارات والخبرات في الجوانب الآتية :

تعليم أوجه نشاط البرنامج المختلفة وقيادة الأنشطة والمشروعات وعملية الاتصال بالمؤسسات الموجودة في البيئة والاستفادة من خبراتهم المرتبطة بالحياة الجماعية واستخدام علاقاتهم مع بقية الأعضاء ومع المؤسسات الموجودة في البيئة لصالح الجماعة

ب/ الجماعة بكافة مكوناتها كمصدر للدخل :

المشروعات الجماعية التي تهتم بمشروعات خدمة البيئة والتوعية الصحية...والتماسك الاجتماعي كمورد معنوي واجتماعي...والفكر الجماعي الذي يوجه العمل نحو الاتجاهات الإيجابية...والموارد المالية والمادية التي يسهم بها أعضاء الجماعة

ج/ الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة كمصدر للموارد :

تقديم المقترحات والأفكار المختلفة المرتبطة بأهداف الجماعة واستخدام العلاقات والاتصالات مع المؤسسات الأخرى والتعرف على كيفية الحصول على الموارد من المؤسسات الأخرى واستخدام الخبرات والمهارات التي تتوفر للأخصائي في مساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها

د/ المؤسسة التي تمثل الكيان العام الذي توجد فيه الجماعة كمصدر للموارد:

الموارد الخاصة بالخبراء المتخصصين في مجالات الأنشطة المختلفة والموارد المالية المخصصة لمساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها والموارد التي تتعلق بالخدمات والخامات والأدوات الخاصة بالنشاط والموارد التي تتعلق بالإمكانيات والقاعات المخصصة لاستخدام الجماعات في ممارسة الأنشطة والمشروعات المختلفة

هـ/ البيئة بكافة مؤسساتها وأجهزتها ومواردها المختلفة كمصدر للموارد:

يستعين الأخصائي بالبيئة كمصدر للموارد في الحالات الآتية :

استخدام الموارد التي لها طابع خاص لا يتوفر بالمؤسسة مثل توفر الملاعب واستخدام موارد الخدمات التي يرغب الأعضاء في الاستفادة منها مثل المؤسسات الثقافية كالمكتبات العامة واستخدام الخبراء الذين يتوفر وجودهم في المجتمع مثل الأطباء والإعلاميين

المبدأ الثامن : مبدأ الدراسة والبحث المستمر

تعد عملية الدراسة المستمرة للأعضاء والجماعة وكذلك إجراء البحث العلمي على التغيرات التي قد تحدث للجماعة ضرورة أساسية لمتابعة الحياة الجماعية، وتطويرها، والتعرف على أهم المشكلات التي تواجه ممارسة العمل مع الجماعة وكيفية مواجهتها فالدراسة والبحث يفيد في القيام بالتقويم المرحلي أو النهائي لأنه يوضح القيمة الفعلية لجهود الأخصائي وأثرها في تحقيق أهداف الجماعة والتعرف على العوامل المؤثرة في الحياة الجماعية وكيفية مواجهتها .

المحاضرة العاشرة الجماعة في طريقة خدمة الجماعات

أولا : تعريف الجماعة في طريقة خدمة الجماعة

تعريف سلافسون:

تُعرف الجماعة طبقا لطبيعة العلاقة بين أعضاء الجماعة فهى تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر في علاقة غير رسمية تتسم بوجود نشاط عاطفي بين الأفراد المكونين لها ونتيجة لذلك تتغير شخصية كل عضو في الجماعة

تعريف بوجاردس: تعريف الجماعة طبقا لعدد الأعضاء فالجماعة الاجتماعية هي أي عدد من الكائنات الحية التي هى في حالة تفاعل

تعريف الجماعة من حيث الاعتمادية المتبادلة (شوارتز):مجموعة من الأفراد بينهم اعتماد متبادل

تعريف الجماعة من حيث الدافعية (وارنر):

هي مجموعة من الأفراد الذين يحاولون إشباع احتياجاتهم من خلال الارتباط الاجتماعي بكيان واضح محدد. (ومما سبق يتضح أن تحديد مضمون الجماعة له أبعاد مختلفة ولكنها تتضمن جوانب مشتركة كالعدد والهدف والارتباط الجماعي)

ويمكن وضع تعريفا إجرائيا على النحو التالي:

الجماعة مجموعة من الأفراد لهم سمات وقدرات متقاربة...والرغبة الصادقة للانتماء للجماعة والمشاركة في التفاعل الجماعي الموجه...وتسعى الجماعة إلى تحقيق أهداف واضحة محددة ...وتتكون العلاقات الاجتماعية خلال مواقف محددة...وكل عضو يقوم بدوره ويرتبط بأدوار الآخرين...والأخصائي الاجتماعي يقوم بتوجيه التفاعل الجماعي ومساعدة الأعضاء والجماعة...وتستمر الحياة الجماعية فترة زمنية مناسبة للأهداف ولطبيعة الوظائف التي تؤديها الجماعة

(أبو نشوان)

ثانيا : السمات الأساسية للجماعة في خدمة الجماعة ومن تلك السمات ما يلي :

سمات خاصة بالأهداف : تتميز الجماعة في خدمة الجماعة بأن لها أهداف واضحة مشتركة

سمات خاصة بخصائص الأعضاء : يُفضل عند تكوين الجماعة أن تكون هناك سمات مشتركة بين المستويات الثقافية والعمرية والصحية والاجتماعية لتحقق الجماعة الاستقرار

سمات خاصة بالتنظيم الوظيفي الجماعي : تتميز الجماعات بوجود تكوين أو تنظيم وظيفي أي أن هناك أدواراً أو مستويات محددة لكل عضو

سمات خاصة بالعلاقات الاجتماعية : تتميز الجماعات بتكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة ثم العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء

نظام العمل الجماعي : يعد من السمات الأساسية حيث أن هناك ميعاد محدد لممارسة الأنشطة وعقد الاجتماعات والمقابلات

العلاقة مع المجتمع: تتميز جماعات خدمة الجماعة بالعلاقة مع المجتمع من خلال مؤسسات

ثالثا : المكونات الأساسية في بناء الجماعة في طريقة خدمة الجماعة :

مكونات أساسية يجب توفرها حتى يمكن بناء وتكوين الجماعات في خدمة الجماعة :

١/ الأهداف الأساسية للجماعة : ويجب توفر شروط أساسية في الأهداف وهي:

أن يكون الهدف معلنا لجميع الراغبين للانضمام للجماعة وواضحا أمام جميع الأعضاء ومحدداً وليس مرتبطا بجوانب غامضة غير مرتبطة بالأعضاء ومتميزا بالجاذبية لأعضاء الجماعة

٢/أعضاء الجماعة ويجب مراعاة الجوانب الآتية في أعضاء الجماعة:

تحديد الفئات العمرية المناسبة للانضمام للجماعة وخصائص تلك الفئات العمرية وأحيانا يشترط توافر خبرات معينة في الأفراد الذين سوف ينضمون للجماعات...والتعبير الذاتي عن الرغبات الصادقة من الأعضاء في الانضمام لتلك الجماعات

٣/ الأخصائي الاجتماعي من المكونات الأساسية لبناء الجماعات في طريقة خدمة الجماعة

٤/ من المكونات الأساسية لبناء الجماعة هو وضع التنظيم الوظيفي المناسب ويشترط في تكوين التنظيم الوظيفي عند بناء الجماعة ما يلي :

ملائمة التنظيم لأهداف الجماعة من كافة الجوانب وأن يكون معلنا لجميع الأعضاء منذ بداية وضع التنظيم الوظيفي في الجماعة وأن يكون مناسبا لقدرات وإمكانيات الأعضاء وأن يتميز بالمرونة كلما أمكن ذلك وتحديد الأدوار والوظائف من خلال التنظيم

٥/من المكونات الأساسية لبناء الجماعة واستقرارها هو نظام العمل وممارسة الأنشطة والأعمال الخاصة بالحياة الجماعية

٦/ من المكونات الهامة في الحياة الجماعية وضع شروط وإجراءات واضحة للعضوية واستمراريتها بالحياة الجماعية حيث أن تلك الشروط هى الموجه نحو الحياة الجماعية وهى التي تساعد الأفراد على اتخاذ القرارات المناسبة للانضمام للجماعة والمحافظة على العضوية بها وعدم مخالفة أي قواعد تؤثر في الحياة الجماعية بطرق سلبية ويمكن أن نحدد أن شروط (العضوية) والإجراءات تنبع من المصادر الآتية :

لائحة المؤسسة التي تكونت بها الجماعة وخبرات الأعضاء والاستعانة بالخبراء وارتباط الإجراءات بطبيعة الجماعة ونوع الفئة العمرية التي تتكون منها

٧/ العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي وأعضاء الجماعة من المكونات الأساسية التي تساهم في استقرار الجماعة

رابعا : الدوافع المؤدية للانضمام إلى الجماعات

١/ دوافع شخصية خاصة بإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية :

ومن أهم الحاجات التي يمكن إشباعها عن طريق الجماعات :

الحاجة للانتماء للجماعة بمعنى وجود الارتباط الذي قد يستمر فترة طويلة والحاجة للشعور بالأمن والاستقرار من خلال التفاعل الجماعي والحاجة للتقدير ويتحقق من خلال التفاعل الجماعي والحاجة للتحصيل والنجاح فالعضو دائما يسعى إلى أن يحصل على المعارف والخبرات والمهارات وغيرها

٢/ دوافع تتعلق بمواجهة المشكلات الذاتية والاجتماعية:

ومن المشكلات الذاتية ما يلي:

مشكلات الشعور بالعزلة والاغتراب والشعور بعدم القدرة على التعامل مع الآخرين في مجالات المجتمع المختلفة والأفكار الذاتية الخاطئة عن الشخصية ومكوناتها وعدم القدرة على مواجهة الآخرين نتيجة الانطواء

ومن المشكلات الإجتماعية مايلي:

عدم القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين وعدم القدرة على إيجاد الفرص المناسبة للقيادة أو القيام بأدوار قيادية والرغبة في اختبار ما لدى الفرد من قدرات ومهارات في تعامله مع الآخرين ومشكلات تتعلق بالرغبة في الحصول على مكانة اجتماعية

٣/ دوافع تتعلق بتشجيع الأسرة :

ومن بين الجماعات التي تشجع الأسرة أفرادها على الانضمام لها:

جماعات الهوايات وجماعات الأنشطة الرياضية وجماعات التدريب التكنولوجي

٤/دوافع الانضمام للجماعة نتيجة تشجيع الأصدقاء ورغبة في تكوين العلاقات الاجتماعية:

٥/ دوافع التعليم والاكتساب للمهارات والخبرات الجماعية والاجتماعية المختلفة :

ومن أهم الخبرات والمهارات التي يمكن اكتسابها عن طريق الجماعات ما يلي :

أ) الخبرات الخاصة بالتعامل مع مجموعة من الأفراد

ب) الخبرات التي تتعلق بإعداد البرامج والمشروعات

ج)الخبرات التي تتعلق بكيفية استخدام الإمكانيات الذاتية والمجتمعية من أجل تحقيق الأهداف

د) مهارات الاتصال مع الآخرين في مواقف محددة وواضحة

هـ) مهارات القيادة والتفاعل مع الآخرين في الجماعات الصغيرة

و) مهارات التنظيم والإدارة نتيجة المشاركة في المواقف الجماعية

المحاضرة الحادية عشر وظائف الجماعات وأنواعها ومراحل نموها

١/ الوظائف المؤسسية:

ويقصد بها أن المؤسسة تحقق وظائف أساسية مرتبطة بنظامها الأساسي وأهدافها التي قامت من أجلها وقد تكون الجماعات هى الوسيلة الأساسية في تحقيق أهداف تلك المؤسسة ومن الوظائف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها ما يلي :

أ/ الوظائف التعليمية :

خاصة عندما تكون المؤسسات متخصصة في المجال التعليمي الرسمي كالمدارس فإنها لا تستطيع تحقيق ذلك إلا عن طريق الجماعات وبالتالي يوجد ما يسمى جماعة الفصل وتنظر المدرسة كمؤسسة تعليمية وتربوية إلى الجماعات على أنها الوسائل الأساسية للتعليم غير الرسمي أيضا بما تمارسه من أنشطة وما تعده من برامج

ب/ الوظائف المتعلقة بإشباع الحاجات :

تعتبر الحاجات الإنسانية السيكولوجية والاجتماعية خاصة من المعوقات الأساسية للبناء النفسي للشخصية حيث أن أعضاء الجماعات ينضمون للجماعات ومعهم حاجاتهم المتنوعة التي يرغبون في إشباعها ومن أهم تلك الحاجات التي يمكن للجماعات تحقيق إشباعها الحاجات السيكولوجية الحاجة للحب فالإنسان يرغب أن يكون مقبولا مرغوبا في علاقته مع الآخرين مشاركا في الحياة الجماعية ويشعر أنه يستطيع اختيار أصدقاء من الجماعة التي ينتمي إليها ومن العناصر الأساسية المكونة للحاجة للحب هو وجود عناصر متشابهة لدى الأفراد سواء في الأفكار أو الإمكانيات أو العلاقات أو الجوانب الشكلية ومن الحاجات السيكولوجية التي تحققها الجماعات للعضو الذي ينتمي إليها وينضم إلى عضويتها الانتماء وهناك علامات واضحة توضح وتؤكد مدى انتماء الإنسان إلى جماعة من الجماعات ومن بينها استخدام شعارات ووضعها في مكان واضح أمام الآخرين مثل شعارات الجماعات الكشفية وجماعات المرشدات ونلاحظ ترديد اسم الجماعة والتحدث عنها بكل افتخار وتكرار التحدث عن الجماعة وتناول مواقف عن حياتها يؤكد أن العضو ينتمي للجماعة ويرتبط بها

٢/ وظائف متعلقة بحل المشكلات :

يواجه الإنسان العديد من المشكلات التي تعوق قيامه بأدواره الاجتماعية أو تكوينه للعلاقات الإنسانية أو إشباع حاجاته المتعددة سواء البيولوجية أو السيكولوجية أو الاجتماعية

أنواع الجماعات في طريقة خدمة الجماعة

١/ جماعات النمو : تهدف إلى تنمية الشخصية من الجوانب النفسية والاجتماعية والصحية والثقافية وغيرها من جوانب ولذلك قد تأخذ تلك الجماعات أشكال مختلفة ومن أهمها :

أ) جماعات الأنشطة المتعددة ب) جماعات النشاط المحدد بكافة عوامله

ج) جماعات تدريبية سواء رياضية أو ثقافية أو نفسية أوتكنولوجية وغيرها

د) جماعات التعليم والتثقيف من أجل حصول العضو على معلومات ومعارف وخبرات جديدة تساهم في تنمية الشخصية مثل جماعات التثقيف الصحي

٢/ جماعات المشاركة والمواجهة لمشكلات المجتمع :

يهتم المجتمع في الوقت المعاصر بمشاركة الأفراد في حل مشكلات المجتمع ومواجهة صعوبات الحياة المعاصرة مثل جماعات الأهالي في مواجهة مشكلات النظافة وتهتم تلك الجماعات بتكوين أفراد لديهم قدرات واهتمامات خاصة بالمجتمع الذي يعيشون فيه

ومن أنواع تلك الجماعات في الوقت الحالي :

أ/ جماعات التأهيل المرتكز على المجتمع : المقصود بها تكوين جماعات من مختلف فئات المجتمع ومنظماته من أجل مواجهة مشكلات المجتمع مثل تكوين جماعات من ممثلي الجمعيات الأهلية وأولياء الأمور أصحاب المشكلة ومديري بعض المؤسسات المهنية وبعض الخبراء في المجتمع من أجل حل مشكلة الأبناء المعاقين ذهنيا والسعي نحو مواجهة مشكلاتهم باستخدام إمكانيات المجتمع

ب/ جماعات المواجهة العلاجية : وتعبر تلك الجماعات عن أسلوب علاجي يتقابل فيه الأعضاء غير الأسوياء لإدراك أبعاد المشكلة المحددة واكتساب مزيد من الخبرات والمهارات الخاصة بمواجهة مشكلاتهم كالأعضاء الذين يتعثرون في إكمال دراساتهم بالأسلوب المنظم

٣/ جماعات الرعاية والمساندة الاجتماعية :

تعد من الجماعات التي ظهرت أهميتها في الوقت المعاصر بشكل واضح والأهداف التي تحققها تلك الجماعة مايلي :

أ) العمل مع الفئات التي تتطلب تضافر الجهود لرعايتها
ب) الرغبة في مساعدة الفئات الضعيفة التي تواجه مشكلات لها طابع خاص
ج) إمكانية الحصول على الإمكانيات والمساعدات المالية أو المادية أو الفنية
د) تهدف تلك الجماعات إلى إتاحة الفرصة للمتطوعين أو الراغبين في التطوع

٤/ جماعات العمل والمهام :

أ/ جماعات التطوع وخدمة البيئة :

القيام بعمل محدود وواضح في مواقف محددة ومن أمثلتها جماعات العمل الاجتماعي وجماعات خدمة البيئة وتهدف تلك الجماعات إلى :

إتاحة الفرصة لكي يقوم الأفراد بالمشاركة ومشاركة الأفراد في مجالات تتطلب الاهتمام بها وتضافر الجهود مثل المحافظة على البيئة وتحسينها وتأكيد روح الانتماء للمجتمع الذي تعيش فيه ... ويمكن أن تحقق جماعات التطوع وخدمة البيئة أهداف متعددة طبقا لتوجه الأخصائي الاجتماعي

ب/ جماعات المهام :

ومنها اللجان باختلاف أنواعها مثل:لجنة بحث شئون العضوية بالمؤسسة ولجنة زيادة الموارد المالية ولجنة الاتصال بالمؤسسات المجتمعية ولجنة القيام بحفل خيري لصالح المعاقين ولجنة فحص أنشطة مؤسسة خاصة برعاية الشباب وتهدف تلك اللجان إلى :

اكتشاف إمكانيات وقدرات الأعضاء وتحقيق الانتماء للمؤسسة والمجتمع وتنظيم العمل وتركيز المناقشات وإعداد الموضوعات وتنظيمها بالأساليب العلمية المنظمة

جـ/ جماعة فريق العمل :

وتنتشر في معظم مؤسسات الرعاية الاجتماعية والصحية والاقتصادية وغيرها وأهم أهداف فريق العمل :

السعي للتكامل بين الجوانب المختلفة وتحديد الأدوار التي يمكن أن يقوم بها كل متخصص وتوفير الخبرات المختلفة التي يمكن تبادلها بين أفراد الفريق وتأكيد الاهتمام بكافة الجوانب خاصة في الأعمال التي تتطلب تخصصات مختلفة

٥/ الجماعات العلاجية للأمراض والاضطرابات النفسية :

تقوم بعض المؤسسات بتكوين جماعات علاجية رغبة في علاج مرض معين أو مواجهة اضطرابات نفسية محددة وتنتشر تلك الجماعات في مجال علاج المدمنين وعلاج المضطربين نفسيا وتهدف تلك الجماعة إلى مايلي :

قيام الأخصائي الاجتماعي بمساعدة الأفراد على التعبير عن مشاعرهم واتجاهاتهم نحو مشكلاتهم ومساعدتهم على إدراك أنهم يشتركون مع غيرهم في نفس المشكلة...وتوفير الوقت والجهد لدى الأخصائي ... وتحقق الجماعة العلاجية المساعدة للأعضاء في الحياة الجماعية

٦/ الجماعات التلقائية :

يعمل الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات التلقائية التي تتكون من تلقاء نفسها طبقا لظروف البيئة والأفراد ونتيجة للعوامل النفسية والاجتماعية التي تواجه بعض الأفراد مثل جماعات النواصي في الأحياء الشعبية ويسعى أخصائي الجماعة إلى تكوين علاقة مهنية مع هؤلاء الأفراد للتعرف على حاجاتهم ومشكلاتهم

المراحل الأساسية لنمو الجماعة

(أبو نشوان)

المرحلة الأولى: مرحلة التكوين والقبول

وتتميز بقلة التفاعل والتركيز على ما يعرفه الأفراد عن الجماعة والسمات الأساسية للمرحلة:

محاولة الأعضاء اكتشاف جوانب متعددة في حياة الجماعة والتردد والمخاوف لدى بعض الأعضاء وقيام الأخصائي باستقبال الأعضاء والرغبة في تكوين العلاقات مع الأخصائي أو بين الأعضاء بعضهم البعض والتعبير عن بعض مشاعر الود والقبول لانضمامهم إلى الجماعة

ودور أخصائي الجماعة في هذه المرحلة فهو كالتالي :

الاستماع الجيد لما يقوله الأعضاء

ومناقشة الأعضاء في بعض ما يعبرون عنه وتوضيح أهداف الجماعة وتحديد مكوناتها وتخفيف مشاعر القلق لدى البعض والقبول الفعلي لأفكار ورغبات البعض

المرحلة الثانية : مرحلة التفاعل والمشاركة ومن سمات تلك المرحلة ما يلي :

ظهور ملامح الحياة الجماعية من حيث جاذبية المراحل والرغبة في تكوين العلاقات مع الأخصائي ويقوم الأعضاء ببعض الأدوار الواضحة ويقترحون أنشطة متعددة مرتبطة بأهداف الجماعة والبدء في اكتشاف القادة ومن يتميزون بالمهارات المناسبة لتحقيق أهداف الجماعة

ودور أخصائي الجماعة كمايلي:

تشجيع الأعضاء على المشاركة في الحياة الجماعية واستخدام بعض المقترحات العلمية والعمل على إيجاد مواقف تسهم في تنمية التفاعل الجماعي وتدريب الأعضاء على القيادة والتبعية وتنمية العلاقة المهنية

المرحلة الثالثة : مرحلة الانتماء والممارسة الفعلية للحياة الجماعية

وسمات هذه المرحلة على النحو التالي:

رغبة الأعضاء في ممارسة المزيد من الأنشطة واستخدامهم لقدراتهم وخبراتهم...ووضوح عدم التركيز على الرغبات الذاتية...ويقوم الأعضاء بالأفعال والأعمال المؤكدة لاهتمامهم بالحياة الجماعية...والمشاركة مع الأخصائي في تطوير الحياة الجماعية...وتمثيل الجماعة أمام الجماعات الأخرى

ودور أخصائي الجماعة في هذه المرحلة كما يلي :

تدعيم أدوار الأعضاء وإتاحة الفرص والمواقف التي يمكن أن يشترك فيها الأعضاء وعدم التركيز على المتميزين بالمهارات العالية فقط والعمل على حل الصعوبات والمشكلات

المرحلة الرابعة : مرحلة النضج والإنجاز وسمات هذه المرحلة كما يلي :

ظهور مؤشرات وعلامات التماسك بين أعضاء الجماعة...والمحافظة على تنظيم الجماعة ...ونموالعلاقة المهنية بين الأعضاء والجماعة والأخصائي...وقدرات الأعضاء الواضحة على حل المشكلات ويقوم أخصائي الجماعة بالأدوار الآتية :

استخدام الأساليب المهنية التي تدفع الأعضاء للابتكار والتجديد...ومساعدة الجماعة على عدم الطموحات العالية التي تفوق قدراتهم وعلى تقويم ما وصلت من انجاز وعلى إيجاد مستويات مختلفة للعمل القيادي

المرحلة الخامسة : مرحلة تحقيق الأهداف والإنهاء وسمات هذه المرحلة كما يلي :

الشعور بالرضا والإشباع نتيجة تحقيق الأهداف المرغوبة...ويعبر بعض الأعضاء عن رغبته في الانسحاب والانضمام إلي جماعات أخرى...ورغبة بعض الأعضاء في تقويم ما وصلت إليها الجماعة من انجازات...والشعور بالقلق والخوف من إنهاء الحياة الجماعية

ويقوم الأخصائي في هذه المرحلة بالأدوار الآتية :

مساعدة الأعضاء على فهم ما توصلوا إليه وتوجيههم إلى إمكانية استمرارية الحياة الجماعية وتقبل مشاعر الغضب والقلق عند الإعلان عن انتهاء الحياة الجماعية والقيام بتقويم شامل للحياة الجماعية

المحاضرة الثانية عشر مشكلات الجماعات وكيفية مواجهتها

تواجه الجماعات بالمشكلات المتعددة التي قد تؤدي إلى تماسك الجماعة في بعض المواقف أو إلى تفككها في مواقف أخرى تبعا لموضوع المشكلة والعوامل المؤثرة فيها كذلك تمشيا مع المهارات التي اكتسبها الأخصائي الاجتماعي ويمارسها من خلال ممارسته للعمل مع الجماعات

العوامل المؤدية للمشكلات الجماعية العوامل الراجعة إلى خصائص الأعضاء :

قد تكون بعض الخصائص واضحة مثل الجوانب الصحية وقد تكون جوانب غير واضحة مما يتطلب ضرورة إجراء الاختبارات والمقاييس واستخدام أساليب التحليل المختلفة المقننة

العوامل الراجعة إلى الجماعة كوحدة قائمة بذاتها ومن أهم تلك العوامل التي تؤدي إلي حدوث المشكلات ما يلي :

أ- عدم التنظيم الوظيفي المناسب للجماعة التي يعمل معها الأخصائي وقد يكون التنظيم بسيطا لا يتمشى مع الأهداف التي تسعى إليها الجماعة وقد يكون التنظيم معقدا لدرجة أنه لا يتمشى مع قدرات وأدوار الأعضاء التي يؤدونها خلال الحياة الجماعية

ب- الصراعات والخلافات خلال الحياة الجماعية ومنها :

صراعات حول المراكز والمكانات وصراعات فرض الآراء والأفكار وصراعات من أجل إشباع الحاجات والرغبات وصراعات تحقيق الذات وتأكيد القدرات

ومن أهم أنواع الجماعات التي يمكن أن تواجه تلك الصراعات ما يلي :

جماعات الأحداث المنحرفين المودعين بالمؤسسات وجماعات أطفال الشوارع الذين تتعامل معها المؤسسات المتخصصة وجماعات الأنشطة بمراكز رعاية الشباب وجماعات الأسر الطلابية بالكليات والمعاهد العليا وجماعات خدمة البيئة والخدمة العامة التي تعمل من أجل تطوير المجتمع

العوامل الراجعة إلى البرنامج الذي تمارسه الجماعة :

قد يصبح البرنامج أحد العوامل المؤدية إلى المشكلات التي تواجه الجماعة ومصدرا لمشكلاتها وهو ما يتضح مما يلي:

أ/ عدم ملائمة البرنامج لرغبات وحاجات الأعضاء ب/ عدم توزيع المسئوليات المرتبطة بتنفيذ البرنامج ج/ سطحية البرنامج وعدم تطويره بالشكل الذي يمثل جاذبية للأعضاء
د/ عدم توفر الأدوات والإمكانيات اللازمة لممارسة البرنامج مما يؤدي إلى إلى وجود المشكلات بين الأعضاء والأخصائي هـ/ فرض البرامج على الأعضاء والجماعة سواء من المؤسسة أو الأخصائي الذي يعمل معها مما يجعل الأعضاء والجماعة يشعرون بالسيطرة عليها من خلال تلك البرامج

العوامل الراجعة إلى الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعة :

من حيث عدم إمكانية تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والأعضاء والجماعة وكذلك عدم توفر الخبرات اللازمة لدى الأخصائي والخبرات السابقة غير المناسبة لدى الأخصائي قد تؤدي إلى مشكلات جماعية

العوامل الراجعة إلى المؤسسة:

بعض المؤسسات قد تفرض قواعد ونظم تساعد على التدخل في شئون الجماعة وتضع قيوداً على الأخصائي وقد لا يتمشى ذلك مع المضمون الذي يتوقعه الأعضاء من الحياة الجماعية

الاعتبارات الأساسية لمواجهة المشكلات الجماعية

المشكلة: هى موقف يعبر عن التفاعل السلبي بين بعض العوامل المكونة للحياة الجماعية

وحتى نحدد المشكلة ويدركها الأخصائي لا بد من مراعاة ما يلي :

تحديد المشكلة تحديد واضح أمام الأعضاء والجماعة والاستماع إلى كافة الآراء التي تعبر عن تلك المشكلة واستثارة الأعضاء نحو البحث في المشكلة والمشاركة في وضع خطة علاجها وضرورة أن تكون المشكلة واقعية من كافة الجوانب ومراعاة خصوصية المشكلات والمشاركة معا (الأخصائي – الأعضاء – الجماعة) في مواجهتها بالوسائل الممكنة

وعن كيفية مواجهة مشكلات الجماعات تتضح مهارة الأخصائي من خلال الإجراءات التالية:

الإحساس بالمشكلة عند وقوعها أو قبل وقوعها وقدرة الأخصائي على تحديد المشكلة ودراستها وعرضها على الأعضاء والمناقشة معهم واستثارة الأعضاء للمشاركة في مواجهة المشكلة وعدم فرض حلول معينة على الأعضاء ويبدأ الأخصائي بعرض الحلول الممكنة للمشكلة من حيث الخطوات وضرورة عدم تحيز الأخصائي لحلول معينة وتنظيم الأعضاء في مواجهة بعض المشكلات ومتابعة الأخصائي وتقويمه للخطوات التي يجب أن تُتخذ نحو

مواجهة المشكلات الجماعية وضرورة استخدام المشكلات وكيفية مواجهتها كمواقف تعليمية والاهتمام بالتركيز على جوانب المشكلة وليس على الأشخاص الذين يقومون بها

المحاضرة الثالثة عشر الإجراءات الواجب القيام بها عند تكوين الجماعة

١/ تحديد طرق تكوين الجماعات

الجماعة هي الوحدة الأساسية التي بواسطتها يستطيع أخصائي الجماعة إن يقدم للفرد ما يحتاجه من خدمات ولذلك يهتم الأخصائي والمسئولين عن تكوين الجماعة بالعوامل التي تجعل من الجماعة أداة ايجابية لنمو الفرد ومقابلة حاجاته فعند تكوين الجماعات يجب مراعاة العمر الزمني والعمر العقلي لأعضاء الجماعة والمستوى الاقتصادي الاجتماعي لهم وكذلك مراعاة العادات والتقاليد وحاجات ورغبات الأعضاء وغيرها من العوامل التي تساعد على تجانس الجماعة وعلى الأخصائي منذ بداية تكوين الجماعة أن يتقبل الجماعة وأن يقوم بدراسة وتفهم تلك الجماعة كوحدة قائمة بذاتها ولها فرديتها الخاصة بها كما أن الجماعات تنمو وتتغير وتؤثر عليها عوامل مختلفة يجب أن تكون موضع اعتبار وتقدير وتتبع الأخصائي والمؤسسة وعلى الأخصائي إن يساعد الجماعة التي يتم تكوينها فعلاً على النمو وتحقيق أهدافها في حدود إمكانياتها وإمكانيات المؤسسة والمجتمع المحلي وأن يضع في اعتباره أن الجماعات لا يمكن أن تسير على نظام واحد أو أن تتشابه في الحاجات والرغبات التي تبدو من الأعضاء

٢/ تحديد الغرض من تكوين الجماعات

٣/ تحديد الإجراءات التنظيمية للعمل داخل الجماعة

يجب على الأخصائي أن يضع الخطوط العريضة التي تضمن سير العمل وتنظيمه

٤/ تحديد الخبرات اللازمة للعمل مع الجماعة

المقصود تحديد الصفات والخبرات المهنية الواجب توافرها في أخصائي العمل مع الجماعات من أجل مساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والتقدم ولابد إن تتوافر لديه مجموعة من الصفات المهنية ومنها التجاوب مع أعضاء الجماعة والإنصاف والتقدير في علاقته بالجماعة والانطلاق في الحديث والاتزان الانفعالي والذكاء

٥/ تحديد الأساليب المهنية اللازمة للعمل مع الجماعات ومنها:

أ/ المناقشة الجماعية وتشير إلى اجتماع أو أكثر لجماعة صغيرة من الأفراد يتفاعلون معاً وجها لوجه لتحقيق أهداف الجماعة ولمساعدة أعضاء الجماعة على اكتساب السلوكيات الاجتماعية المرغوبة وزيادة فهمهم للقوانين الخاصة بالجماعة.

ب/ لعب الدور ويقصد به السلوك الذي يعبر به الأعضاء عن مشكلات من واقع الحياة حيث يؤدونه بشكل تلقائي

ج/ الرحلات ولها أهميتها في إكساب أعضاء الجماعة الكثير من الخبرات

د/ المعسكرات وتهدف إلى تعليم الأفراد الحياة الصحية والوقاية من المخاطر والترويح

هـ/ المشروع الجمعي والهدف منه تحقيق غاية جماعية

٦/ تحديد فريق العمل

يجب على الأخصائي الاجتماعي تحديد فريق العمل الذي سيعمل داخل الجماعة متعاوناً معه والعمل الفريقي هو العمل الذي يجمع بين أفراده مسئولية اجتماعية على الرغم من تباين المستويات الاجتماعية والتعليمية والثقافية والاقتصادية لأعضاء الفريق

٧/ تحديد أساليب الاتصال

يقوم أخصائي الجماعة بتحديد الأساليب والطرق التي تهيئ الفرص من أجل مساعدة الجماعة على الاتصال بالمجتمع الخارجي لتحقيق أكبر استفادة ممكنة للجماعة ولفعالية عملية الاتصال بالمجتمع الخارجي يجب على الأخصائي تحديد وظيفة المؤسسة وشرحها وتوضيحها والاتصال والتعاون مع المؤسسات الأخرى وإجراء عملية التقويم

٨/ تحديد طرق وأساليب التقويم في طريقة خدمة الجماعة

ويجب عل الأخصائي تحديدها منذ البداية والتقويم وسيلة موضوعية يهدف إلى الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئي لبرنامج أثناء سريانه وتنفيذ عملياته واقتراح الوسائل التي تعمل على تحقيق أهدافه... أي أن التقويم وسيلة وليس غاية في حد ذاته

عضوية الجماعة في طريقة خدمة الجماعة

تعتمد الجماعات التي يعمل معها الأخصائي بصفة أساسية على عضوية تلك الجماعات واستمرارية الانضمام للجماعة طبقا لأهدافها ويعتبر الأعضاء أساس تكوين الجماعة فالحياة الجماعية لا يمكن أن تستمر بدون عضوية جماعية محددة وتكمن أهمية العضوية بالنسبة للجماعة في اعتمادها على قدرات كل عضو فيها وفي قراراته وفي تشجيعه للأعضاء الآخرين

الاتجاهات الأساسية في بناء العضوية وأهم تلك الاتجاهات

الاتجاه السيكولوجي في بناء العضوية

يرى أن الدافع نحو الانضمام لعضوية الجماعة يرجع إلى الرغبة في الإشباع الأساسي للحاجات النفسية ومواجهة الاضطرابات التي تعاني منها الشخصية

أما الاتجاه الاجتماعي في بناء العضوية

يعتبر الجوانب الاجتماعية هى أساس تكوين الجماعة ولذلك نجد أن الجوانب الاجتماعية في حياة الفرد قد تكون دافعاً إلى تكوين الجماعات والإستمرا ر فيها بل أنها قد تكون مدخلاً مناسباً لدراسة الجماعة

الاتجاه البيئي في بناء العضوية

قد يهتم بعض الأفراد في بيئة معينة بمشكلة من مشكلات البيئة وبناء على ذلك تتكون الجماعات بهدف التعامل مع الجوانب البيئية

الاتجاه الاقتصادي في بناء العضوية

من الاتجاهات المؤثرة في تكوين الجماعات المعاصرة وهي بعض الأفراد يبحثون في المجالات التي تساهم في إكسابهم مهارات تساعدهم في زيادة الدخل وهناك جماعات تتكون بهدف القيام بمشروعات اقتصادية

مصادر العضوية في طريقة خدمة الجماعة

الاتجاهات الخاصة بتكوين الجماعات ومصادر العضوية فيها وتتمثل في الاتجاه المؤسسي والذي يرتبط بتكوين الجماعات طبقاً لشروط المؤسسة وطبيعة ومجال عملها والاتجاه الفردي القائم على الإنجاز الفردي للهدف ويظهر ذلك بوضوح في جماعات الهوايات والمهارات الفردية

أساليب بناء العضوية في طريقة خدمة الجماعة (الأساليب المهنية)

الأسلوب الأول التكوين الاختياري

يتقدم الفرد بطلب للانضمام لجماعة من الجماعات التي تتيح العضوية ولا تشترط أي شروط للانضمام إليها سوى توافر الرغبة الشخصية ومن المؤسسات التي تستخدم الأسلوب التلقائي في تكوين الجماعة الأندية الثقافية وجماعات النشاط وجماعات خدمة البيئة

الأسلوب الثاني تكوين الجماعات الإجبارية

يدخل الفرد في جماعة في إطار النظام العام للمؤسسة التي تتكون بداخلها الجماعات مثل مؤسسات رعاية الأحداث والسجون ومساوئ الأسلوب الإجباري عدم ارتباط رغبات الأعضاء بأهداف الجماعة وتعارض الأسلوب الإجباري مع المبادئ المهنية وعدم ملائمة الأسلوب الإجباري مع الأهداف التي يسعى الأخصائي إلى تحقيقها

المشكلات التي تواجه العضوية وكيفية مواجهتها

١/ المشكلات النفسية

هي المشكلات التي تواجه الأفراد في المجتمع وترتبط بالمشكلات الأخرى

٢/ المشكلات الاجتماعية

يواجه الإنسان العديد من المعوقات التي تشكل مشكلات محددة في حياة الفرد ويطلق عليها مشكلات إنسانية أو مشكلات اجتماعية وتختلف المشكلات فيما بينها للأسباب الآتية:

أ/ التنشئة فبعض الأسر تحرص على اكتساب أعضائها لقيم قد لا تحرص عليها أُسر أخرى مما يؤدي إلي اختلاف المشكلات التي يعاني منها الأفراد

ب/ اختلاف البيئة يؤدي إلى اختلاف المشكلات

٣/ المشكلات الاقتصادية

من المشكلات الهامة في حياة الإنسان فنقص الموارد الاقتصادية وعدم قيام الإنسان بمشروعات لزيادة دخله قد تسبب له العديد من المشكلات ولم تهتم الجماعات في بداية نشأتها بالهدف الاقتصادي بل اهتمت بالترفيه أما الآن فأصبحت الجماعة أداة أساسية لتحقيق الأهداف العديدة المرتبطة بحياة الإنسان ومنها الاقتصادية فهناك ما يسمى بجماعات المشروعات الإنتاجية

المحاضرة الرابعة عشر أخصائي العمل مع الجماعات

الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي يتضمن الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات محاور أساسية تتضمن الاستعداد الشخصي والمهني والإعداد النظري

١/ الاستعداد الشخصي ويشمل الصفات الشخصية الفطرية وهى

قدرات صحية وجسمية مناسبة بالقدر الذي لا يثير الشفقة لدى العملاء والاتزان الانفعالي الذي يكسب القدرة على ضبط النفس وادراك الواقع والنضج الانفعالي وتنظيم معرفي عقلي مناسب وقيم اجتماعية تسمح له بالتحلي بسمات أخلاقية سوية والتحكم في نزعاته

٢/ الإعداد المهني ويشمل

أن يزود الأخصائي بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية المختلفة وخاصة علم النفس الاجتماعي والإحصاء ودراسة شاملة للخدمة الاجتماعية وعملياتها وأهدافها وفلسفتها

وتدريباً عملياً يخضع لإشراف مؤسسي يكسب الممارس خبرة عملية تربط النظرية بالتطبيق لتكوين المهارات الأساسية وإضافة لما سبق يجب إن يتحلى الأخصائي بالصفات الآتية

معرفة تامة ودراية كاملة بطرقة خدمة الجماعة وعملياتها ومرانا وخبرة في بعض ميادين خدمة الجماعة واهتماما كبيراً وتحمساً مبنيا على اقتناع لطريقة خدمة الجماعة ومقدرة على إقناع الآخرين بأهمية طريقة خدمة الجماعة ودورها في المجتمع ومقدرة على اكتساب مهارات ضرورية للارتقاء بخدمة الجماعة ومقدرة على تعليم الغير ومقدرة على فهم سلوك الأفراد والجماعات

المهارات الأساسية التي يجب أن يكتسبها أخصائي خدمة الجماعة

يعرف قاموس ويبستر المهارة بأنها معرفة وخبرة ومقدرة على التنفيذ والأداء أو هى المقدرة على العمل في عملية مع جماعة لتحقيق هدف واضح محدد وتتمثل أهم المهارات اللازمة للأخصائي في خدمة الجماعة ما يلي:

أولا/ المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة :

ويجب على الأخصائي إن يكون على دراية بوظيفة المؤسسة التي يعمل فيها وعلاقتها بالمجتمع وتشتمل تلك المهارة على العمليات الآتية :

أ/ عملية قبول الأعضاء بالمؤسسة ويتبع في قبول الأعضاء كافة إجراءات القبول التي تضعها المؤسسة ويناقش العضو في نوع الخدمة التي يتوقعها من المؤسسة

ب/ عملية ربط الجماعة بالمؤسسة ويجب إن يحول الأخصائي باستمرار عن طريق البرامج ربط الجماعة بالمؤسسة من خلال مساعدتهم على تفهم وإدراك نوع السلوك الذي لا توافق عليه المؤسسة وبذلك يكتسب الأعضاء معرفة أكبر بالمؤسسة

ج/ عملية مساعدة العضو عن طريق الجماعة بقيام الاخصائي باتصالاته المستمرة بأعضاء الجماعة خارج اجتماعات الجماعة لمساعدتهم

د/ عملية التحويل عندما يصادف الأخصائي عضوا يعاني من مشكلة لا يدخل علاجها ضمن وظيفة المؤسسة عليه إن يساعده على الالتحاق بمؤسسة أخرى تستطيع مساعدته

ثانيا/ المهارة في الاتصال بالمشاعر وتتضمن هذه المهارة

مشاعر الأخصائي وتتضمن ناحيتين احدهما تلقائية والأخرى موجهة فالمشاعر التلقائية للأخصائي تتبع منه كشخص وهى تتضمن جانبين احدهما سلبي والأخر ايجابي فالمشاعر الايجابية مثل الثقة في النفس والحب والسلبية مثل التخوف والكراهية والتحيز لذلك

يجب علي الأخصائي كشخص مهني إن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر علي الجانب السلبي، فمشاعر الأخصائي نحو العضو والجماعة يجب إن تكون مشاعر حب وتقبل

مشاعر أعضاء الجماعة إن مشاعر عضو الجماعة تشتمل أيضا علي جانبين احدهما ايجابي والأخر سلبي والمشاعر الايجابية مثل تقبل الأعضاء و الجماعة وتقبل الأخصائي و المؤسسة أما السلبية فمثل كراهية عضو في الجماعة أو الجماعة أو العداء الموجه للأخصائي وواجب الأخصائي هو مساعدة العضو أن يتفهم ويتقبل تلك المشاعر بعد تفهمها

مشاعر الجماعة لايمكن البتة اعتبار مشاعر الجماعة كمجموع حسابي لمشاعر الأعضاء وعلى الأخصائي إن يحاول إن يتفهم مشاعر الجماعة ويدرس دوافعها ويتعامل معها بطريقة موضوعية فيتقبل مشاعر الجماعة ودوافعها ويحاول إن يتعامل معها بطريقة موضوعية

ثالثا/ المهارة في استخدام واقع الزمن الحاضر

يعتبر الزمن الحاضر هو البعد الزمني الرئيسي الذي يساعد فيه الأخصائي الجماعة وأعضائها لتحقيق إغراضها، فالحاضر هو مكان التقاء الماضي بالمستقبل .

رابعا/ المهارة في استثارة واستخدام علاقات الجماعة وتتضمن ما يلي :

أ/ علاقة الجماعة كبؤرة اهتمام لعملية خدمة الجماعة

يعمل أخصائي خدمة الجماعة على مساعدة كل عضو في الجماعة على إقامة علاقات اجتماعية مع سائر أعضاء الجماعة حتى يحتل مركزا في الجماعة يتفق مع قدراته وإمكانياته،ويجب إن يدرك الأخصائي إن العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة تلقائية أنه لا يتسبب في حدوثها بل عليه دراستها كظاهرة .وفهمها واستخدامها حتى يحقق للجماعة والأعضاء النمو

ب/ استخدام البرامج كوسيلة لتقوية العلاقات الاجتماعية

تزداد العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشترك وعلى ذلك يستطيع الأخصائي مساعدة الجماعة على اختيار تلك البرامج التي تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة

ج/ ضبط النفس

على الأخصائي إن يحاول إن يتدخل في النشاط الجماعي عند اللزوم ولايكون تدخله سافراً

د/ علاقات الجماعة في المواقف الحرجة

يجب أن تشعر الجماعة بان الأخصائي يقف بجانبها ويمد لها يد المساعدة وعلى الأخصائي في تلك المواقف إن يزيد من مقدار تدخله في التفاعل

خامسا/ المهارة في تكوين علاقة مهنية

والعلاقة المهنية هي تفاعل سيكولوجي بين مهني وعميل يرتكز على مبادئ وأسس المهنة ويتسم دائماً بالثقة والموضوعية وتتمثل أسس العلاقة المهنية فيما يلي :

الاحترام إذا أن الأخصائي يحترم عميله ويشاعره ولا يسخر منه والتقبل فالأخصائي يجب إن يتقبل ما يصدر عن العميل والسرية فالأخصائي يجب أن يحترم أسرار العميل والثقة من جانب العميل ومن جانب الأخصائي والموضوعية تتسم بأنها هادفة متحررة من أي غرض أو تحيز شخصي

سادسا/ مهارة الأخصائي في مساعدة الأعضاء والجماعة على تنظيم وإدارة الحياة الجماعية

فالتنظيم ننظر إليه كمبدأ يلتزم به الأخصائي الاجتماعي ولابد إن تتوفر لدي الأخصائي مهارة استخدام هذا التنظيم

سابعا/ مهارة الاتصال مع الأعضاء والجماعة

والاتصال هو نقل المعارف من طرف إلى آخر من خلال المواقف الجماعية ويجب أن يراعي الأخصائي تحديد هدف عملية الاتصال وموضوعاته والوسيلة والأساليب المستخدمة

ثامنا/ مهارة الحصول على البيانات وتوظيفها لمساعدة الأعضاء والجماعة

فالتسجيل مكون أساسي في الحياة الجماعية وهو الأساس الذي تبنى عليه دراسته

دور أخصائي العمل مع الجماعة : وضح تريكر دور أخصائي الجماعة فيما يلي :

مساعدة الجماعة في وضع الأهداف وعلي وضع الخطط وفي تنفيذ الخطط وفي تنظيم نفسها وفي اختيار قادتها والبرامج وفي التدريب علي عمليات النقد الذاتي وفي التعرف علي الموارد والإمكانات وفي تكوين علاقات مع الجماعات الأخرى

من المواقف التي تواجه الأخصائي في عمله مع الجماعة

مهارات وقدرات أعضاء الجماعة، والمناصب ،ووضع خطة عمل الجماعة ، وظهور الجماعات الفرعية (الشلل)، وأدوار أعضاء الجماعة ، وسيطرة فئة قليلة على أعمال الجماعة ، والتنازع في الجماعة ، وترجع أسباب حدوث التنازع داخل الجماعة إلى؛ أسباب تتعلق بالفرد وعدم معالجة المشكلات الصغيرة ، والتنظيم الخطأ للجماعة ، وزيادة حجم الجماعة، وسوء توزيع العمل ، وعدم مشاركة الجماعة في حل مشكلاتها وعدم وضوح أغراض الجماعة