تابع نشأة خدمة الفرد وتطورها

عناصر المحاضرة

تطور خدمة الفرد من حيث المجال

تطور خدمة الفرد من حيث الاساليب

_المرحلة العلمية المبكرة

أ- المرحلة الاجتماعية العلمية

ب_ المرحلة النفسية : ١_النظرية التحليلية ٢_ النظرية الوظيفية

ج_ المرحلة المعاصرة: ١- سيكولوجية الذات ٢- النظرية السلوكية ٣-النظرية المعرفية ٤-نموذج حل المشكلة ٥- اتجاهات نظرية حديثة

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 المهن..

المرحلة العلمية المبكرة

أ-المرحلة الاجتماعية العلمية

وتميزت هذه المرحلة بعدة خصائص :

١- ارجاع شقاء الانسان الى البيئة 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 وتاثرت بالطب 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-النطرية التحليلية

واهتمت 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 الخرجى بمغرياته وقيمه وتقاليده وكان لهذه النظرية تاثيرفى خدمة الفرد تمثل فى اهتمامها بالنواحى التالية :

_نمط شخصية العميل ذاتها التى تمثل جانبا مهما فى دراسة مشكلة العميل وتشخيصها الى جانب الموقف الخارج

_خبرات السنوات الخمس الاولى للعميل تكمن فيها جذور المشكلة

_تعديل شخصية العميل مرتبط بالضرورة بتحريره من صراعاته الداخلية واللاشعورية وان العلاقة الطيبة بين العميل والاخصائى هى بداية عملية العلاج

_تطورت 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

وتتلخص 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 الا لم والتحدى ، وتطلق خدمة الفرد الوظيفية على نشاطها عملية المساعدة ولاتستخدم مصطلح العلاج وترتكز عملية المساعدة على الاسس التالية :

*العميل يملك فطريا ارادة القوة *حدث عطل ما فى هذه الارادة

* عملية المساعدة هى تنشيط هذه الارادة وزيادته * يتم التنشيط من خلال تجربة نفسية جديدة مع الاخصائى الاجتماعى

*التجربة هى علاقة جديدة بمراحلها الثلاث الاتصال والتوحد والانفصال ولكن بصورة صحية والامل فى هذه التجربة ان يستعيد العميل ارادته

ج_المرحلة العلمية المعاصرة:

وهى مرحلة خصبة فى تطور خدمة الفرد باعتمادها على تطويع نظريات العلوم الاخرى المختارة بعناية لتناسب اهداف وقيم خدمة الفرد واهم هذه النظريات بايجاز شديد هى :

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

٢- **النظرية السلوكية:** وبالرغم من انها نظرية نفسية ارتبطت بنظريات التعلم الا انه تم تطويعها للعلاج النفسى وتقوم هذه النظرية على **اساس فرضية مؤداها 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 : وترتكز هذه النظرية على فرضية مؤداها ان سلوك الفرد وانفعالاته هى نتاج لافكاره وتصوراته ومن ثم فان المشكلة التى يعانى منها العميل تكمن فى المعانى الخاطئة التى توجد فى العقل المضطرب الذى يحرف الحقائق

٤- نموذج حل المشكلة :

ى لها وهومشتق من نظريات سيكولوجية الذات ونظرية التعلم والدور والفرضية الاساسية لها ان المشكلة التى يعانى منها الفرد وعدم قدرته على التصد يرجع الى ضعف الدافعية لديه اوتعطل طاقاته اوعدم توفر الفرصة له وبناءا عليه فالمساعدة تتم من خلال :

-تحرير اوتنشيط دافعية العميل

-تحرير طاقات العميل المعطلة

-توفير الفرصة للعميل للاستفادة من خدمات المؤسسة

٥- اتجاهات نظرية ونماذج مستحدثة :

قامت تلك الاتجاهات على تراكمات المداخل النفسية والاجتماعية ومنهل على سبيل المثال

(نظرية الانساق العامة * نظرية الدور * نموذج الانساق الاربعة *نموذج التدخل في 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

العامة لخدمة الفرد وخصائصها الطبيعة

عناصر المحاضرة

خدمة الفرد بين الفن والعلم

الاتجاه الأول : الاتجاه القائل بعلمية خدمة الفرد

الاتجاه الثاني: الاتجاه القائل بفنية خدمة الفرد

الاتجاه الثالث : الاتجاه القائل بأن خدمة الفرد تجمع بين العلم والفن

خدمة الفرد بين العلم والفن

– أياًكانت خدمة الفرد علماً أو فناً ، طريقةً أم عملية ، أم هي مهنة فقد 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 :

– خدمة الفرد بين العلم والفن

أدى اختلاف الكتاب فيما إذاكانت خدمة الفرد علما أم فنا إلى وجود ثلاثة اتجاهات متمايزة وهي :

الاتجاه الأول : القائل بعلمية خدمة الفرد

– وذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد علم شأنه في ذلك شأن العلوم الإنسانية الأخرى له مبادئه وأساليبه ومناهجه

– والسؤال الآن : 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

الشروط 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 ، ولذا فهي فن تطبيقي تتطلب استعداداً إنسانياً خاصا يوهبه الله وتنميه الممارسة

وإذاكانت خدمة الفرد تتعامل مع البشر المختلفون في الشخصية والسلوك ..فهل يمكن إدراجها في قائمة الفنون ؟

_فاالفن هو المهارة في الأداء والاسلوب الفني لتحقيق النتائج المرغوبة كما عرفه(Brand) بانه المعرفة السلوكية

_ ويقرب هذا التعريف خدمة الفرد من الفن بمفهومه المهارى كما يعنيه أنصار هذا الاتجاه وليس الفن بمفهومه الجمالي

_تأثر دعاة هذا الاتجاه بالجانب التطبيقي لخدمة الفرد على اعتبار 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

وتذهبM.RICHMONDالى ان 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

الاعتبارات 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 الدراسة والتشخيص والعلاج والتقويم ...الخ ، وفي مواجهة طوارئ عملية المساعدة مثل المقاومة والتحويل

٦- وأخيراً فإن 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

ويذهب أنصاره إلى أن خدمة الفرد ليست علماً مستقلا ، وليست أيضاً فناً بحتاً تعتمد فقط على المهارات والقدرات الذاتية ،و إنما هي مزيج من العلم والفن في آن واحد ؛ فهي "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 المنشودة

_**والجانب الفني** فى خدمة الفرد هو الذي يقودنا إلى البحث عما يجب عمله فى المواقف المختلفة

_ بذلك 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

_والاخصائى الناجح هو الذى يمزج علمه بالأسس والأصول العلمية لخدمة الفرد بخبرات يتزود بها من الميدان

_وبذلك يمكن القول إن خدمة الفرد مزيج من العلم والفن فى آنٍ واحد فهي تحتاج إلى كل من العلم والفن معاً .