

العامة لخدمة الفرد وخصائصها تابع الطبيعة

النقاط الأساسية

خدمة الفرد بين الطريقة والعملية

خدمة الفرد كطريقة

خدمة الفرد كعملية

خدمة الفرد كطريقة وكعملية

خدمة الفرد كمهنة

الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد

خدمة الفرد بين الطريقة والعملية

يرى البعض إن طريقة خدمة الفرد طريقة بينما يراها آخرون أنها عملية ويذكر فريق ثالث أنها طريقة وعملية وحول هذا الاختلاف دار جدل طويل بين المتخصصين 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 وهي:

أ- القاعدة المعرفية وهي القاعدة الأساسية لعملية الممارسة المستمدة من العلوم الإنسانية والنظريات العلمية المتراكمة والتي تساعد في تحديد

أساليب العمل والتدخل المهني حتى يتمكن الاختصاصي من مساعدة العملاء على أفضل وجه

ب- مهارات يتدرب عليها الاختصاصي في أثناء في مراحل إعدادة في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية

ج- أساس قيمي ويقوم على عدة قواعد وافتراضات وتوجيهات قيمية ومفاهيم مهنية تحكم علاقة الاختصاصي

د- فهم وهو يمثل المهام التحليلية أو الجهود العقلانية التي يقوم بها الاختصاصي في عمله مع العميل لفهم موقفه الإشكالي مستنداً إلى المعارف

والمعلومات ، وكذلك قدرته على توظيفها

٢- خدمة الفرد كعملية

يشير مفهوم العملية إلى مجموعة من الخطوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها البعض وتؤدي إلى نتيجة خاصة

ويشير أيضاً إلى سلسلة من المراحل والإجراءات المتتالية التي تُنفذ من خلال علاقة هادفة - بين ممارس وعميل - تسعى إلى التأثير في العميل لكي

ترداد فاعليته في التصدي لمشكلته من أجل حلها أو التخفيف منها

ويمكن القول إن خدمة الفرد كعملية تتطلب من طرفي العلاقة في عملية المساعدة أن يكونا مشتركين في كافة 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 الاختصاصي والعميل

إن قصر خدمة الفرد على أنها طريقة أو عملية فقط فيه نوع من الجمود والتجاهل وبالتالي فهي طريقة وعملية معاً في إن واحد

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

وتتخذ من توافقهم النفسي .

٤- خدمة الفرد كمهنة

- يشير مفهوم المهنة إلى وظيفة أو عمل يهدف إلى خدمة الغير الشروط الواجب توافرها في أى نشاط حتى يصبح مهنة

- ١- وجود قاعدة معرفية علمية تستند إلى العلم
 - ٢- توافر أساس مهاري لدى ممارسي المهنة
 - ٣- وجود أغراض وأهداف مجتمعية واضحة
 - ٤- استناد المهنة إلى أسلوب ومنهج علمي
 - ٥- وجود أساس قيمي وأخلاقي أو ميثاق شرف يحكم سلوك أعضائها وتقاليدهم
 - ٦- اعتراف المجتمع بالمهنة
- وتحدد مكانة المهنة في المجتمع بحسب ما يمتلكه من معايير مهنية

مدى توافر شروط المهنة في خدمة الفرد

- ١- قاعدة معرفية تستند إلى العلم : تستند عملية المساعدة أو التدخل المهني في خدمة الفرد على قاعدة معرفية (مفاهيم ونظريات علمية) مستمدة من العلوم الإنسانية والنفسية والاجتماعية
- ٢- توافر أساس مهاري للممارسين ونجاح خدمة الفرد في تقديم المساعدة يعتمد على توافر أساس ماري للأخصائيين
- ٣- وجود أساس أخلاقي 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 فهدها العام مساعدة الأفراد على مواجهة مشكلاتهم التي تحد من أدائهم وتغوق توافقهم النفسي
- ٥- أسلوب ومنهج علمي في الممارسة وتعتمد خدمة الفرد في تدخلها على أسلوب أو منهج علمي يرتبط أساساً بما اتفق علي تسميته مراحل وعمليات التدخل المهني أو مراحل عملية المساعدة وخطواتها .
- ٦- الاعتراف المجتمعي ويعنى اعتراف المجتمع صراحة بقيام المهنة وتحملها لمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي يضمن عليها شرعية وجودها وممارستها وبناءً على ما سبق يمكن القول إن خدمة الفرد مهنة يمكن إدراجها في قائمة المهن التي تعمل في ميدان المشكلات الاجتماعية إذ تتوفر فيها العناصر الأساسية للمهنة والتي سبق الحديث عنها

الخصائص الرئيسية لخدمة الفرد

- ١- خدمة الفرد طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تعمل في 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 وتحديدتها ثم تشخيصها ثم القيام بالتدخل العلاجي والمتابعة المستمرة والتقييم
- ٤- تمارس خدمة الفرد في مؤسسات اجتماعية أولية أو ثانوية حكومية أو أهلية لها فلسفتها وأهدافها وشروطها
- ٥- يمارسها أخصائيون اجتماعيون يتم إعدادهم مهنيًا في كليات الخدمة الاجتماعية
- ٦- تمارس خدمة الفرد وفق نظام أخلاقي ينبع من قيم المهنة ذاتها
- ٧- تعتمد خدمة الفرد على قاعدة معرفية عريضة من العلوم الإنسانية والاجتماعية
- ٨- تتميز خدمة الفرد بطابعها العلاجي أساساً وإن كان ذلك بالضرورة يحقق أهدافاً وقائية وتنموية في نفس الوقت

عناصر عملية المساعدة في خدمة الفرد

عناصر الاساسية

مقدمة

عناصر عملية المساعدة

أولاً العميل

مفهوم العميل

شخصية العميل

أنماط العملاء في عملية المساعدة

مسئوليات العملاء في عملية المساعدة

مقدمة

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 وهي:**

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

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

ج - المؤسسة تمثل إطار وحدود عملية المساعدة ، ويلتزم الأخصائي المهني بشروط وأهداف عملية المساعدة

د - إن ما يقوم به الأخصائي من تدخل مهني للتأثير في الموقف الإشكالي ، ومساعدة العميل في مواجهة مشكلته ، وتأخذ هذه المساعدة شكلين :

- التدخل لتعديل سلوكيات العميل واتجاهاته

- التدخل للتأثير في الموقف الإشكالي عن طريق خدمات المؤسسة وخدمات البيئة

أولاً: العميل

وهو الاسم الشائع لطالب المساعدة client مفهوم العميل

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

١ - مفهوم العميل

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 وهي شخصية العميل وأنماط العملاء ومسئولياتهم وسنعرض لها فيما يلي

٢ - شخصية العميل كمحور للمساعد

الشخصية بأنها التنظيم الدينامي في الفرد لجميع الأجهزة الجسمية النفسية الذي يحدد توافق الفرد مع بيئته . وتعد الشخصية محور Alport يعرف 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 أدى إلى اضطراب في البناء العام والأداء الوظيفي للشخصية
مكونات البناء الوظيفي للشخصية:

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

b- البناء الدينامي للشخصية

ويتكون من عناصر نفسية شعورية ولا شعورية وشبه شعورية تؤثر في سلوك الفرد
وهذا البناء الدينامي للشخصية هو الذي يحدد السلوك والذي يؤدي بدوره إلى التوافق أو عدم التوافق

ب- شخصية العميل في تكاملها وتفككها

والتكامل يعني وجود منظومة تتكون من عدة منظومات والتي بدورها تتكون من منظومات أخرى ، ويعني 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

فالعميل 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 إلى:

-الشخصية القادرة على العمل وعلى الحب

وهي الخالية من الأمراض ويندر وجودها بين العملاء

الشخصية المضطربة

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

الشخصية الاجتماعية

ويتميز أصحاب هذه الشخصية بعدم القدرة على التوافق مع مجتمعهم

٣- أنماط العملاء في عملية المساعدة

أ- أنماط إشكالية في مواقف خاصة

وهي 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 ، والشعور بالذنب والاكتئاب

ب- أنماط إشكالية دائمة

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

ج- أنماط سوية

وهي التي يتوافر لها أكبر قدر من 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 هورنای للعملاء:

* النمط المستكين

وهذا النمط يحط من قدر نفسه ويبدو عليه الخنوع ، والاستسلام للآخرين ، ومحاوله الاعتماد عليهم ، ويسعى للحصول على الحماية والحب ، ويحتاجه شعور بالفشل والنقص وكراهية الذات ، كما يبدو سلبياً ، غير أنه يدخل في العلاقات العلاجية بسهولة

* النمط المستسلم

ويبدو عليه عدم الانسجام وعدم الاهتمام ، ويتخذ موقف المشاهد للحياة المنفصل عنها ، ويتجنب هذا النمط بذل الجهد ، ويتجنب الدخول في أية علاقة إنسانية ، ويؤدي ذلك إلى تضائل دخوله في علاقة علاجية

* النمط المتعجرف

ويوحي 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

٤ - مسئوليات العملاء في عملية المساعدة

- تتركز عملية المساعدة كلها حول العميل وهو محور هذه العملية ، ومن ثم فلا بد أن يكون العميل مسئولاً .
- لا تقتصر مهمة العميل على مجرد التقدم إلى المؤسسة ، ولكن العميل عليه مسئوليات في عملية المساعدة ؛ فهو الذي يقبل المساعدة ، وهو الذي يزود بالمعلومات ، وهو الذي يتخذ القرار ، وهو الذي ينفذه ، 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 والمساعدات والفرص المتاحة في عملية المساعدة ليتعلم كيف يساعد نفسه ويحل مشكلته
- ٥ - العمل الإيجابي وبذل أقصى الجهد في اقتراح الحلول ، وممارسة حقه في اتخاذ قراراته بنفسه ولنفسه
- ٦ - تنفيذ ما يتم التوصل إليه من قرارات
- ٧ - المشاركة في تقويم عملية المساعدة ، واقتراح ما يؤدي إلى تحسينها

تابع عناصر المساعدة في خدمة الفرد

عناصر الاساسية

ثانياً المشكلة الفردية

ثالثاً المؤسسات

رابعاً الأخصائي الاجتماعي

المسئولية الأخلاقية

ثانياً المشكلة الفردية

المشكلة الفردية

- تذهب بيرلمان إلى أن المشكلة هي 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 -عدم القدرة على تحمل المسئولية - العدوان -الإحساس الزائد بالذنب)
- ٢- الضغوط التي يتعرض لها الفرد في حياته (الاقتصادية -الاجتماعية - الصحية - النفسية)
- ٣- الأداء الوظيفي الخاطئ للذات (إدراك مشوه للعالم الخارجي- فقدان القدرة على إصدار الأحكام- ضعف 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 بالبيئة 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 من إمكانياته
- ٣- تحتاج إلى تدخل علاجي
- ٤- أنها حدث في حياة العميل له ماضيه وحاضره ومستقبله
- ٥- لها جوانب ذاتية وأخرى موضوعية

ثالثاً : المؤسسة

المؤسسة

هي المكان الذي يذهب إليه الفرد لتلقي المساعدة للتصدي للمشكلة التي تواجهه ، وتحد من تكيفه وأدائه لدوره وهي المكان الذي يلتقي فيه العميل بالأخصائي وهي التي تحدد للأخصائي الإطار الذي يعمل فيه

تصنيف المؤسسات

- ١- حسب تبعيتها ومصادر التمويل (أهلية -حكومية-شبه حكومية)

- ٢- حسب طبيعتها ومجال خدماتها (رعاية الأسرة - رعاية الطفولة - الرعاية الطبية - رعاية المعوقين)
- ٣- حسب التخصص (أولية تمارس خدمة الفرد فيها بشكل أساسي - ثانوية تمارس خدمة الفرد كجانب من جوانب أنشطة المؤسسة)

خصائص المؤسسات الاجتماعية

- ١- رمز للتكافل الاجتماعي
- ٢- للمؤسسة فلسفة ونظام أساسي ولوائح أساسية تحدد أهداف ونظام العمل فيها
- ٣- تمول المؤسسة من الحكومة أو الأهالي
- ٤- يقوم الأخصائيون بالممارسة المهنية داخل المؤسسة
- ٥- يمثل الأخصائي مهنة الخدمة الاجتماعية داخل المؤسسة

رابعاً: أخصائي خدمة الفرد

١- الإعداد المهني لأخصائي خدمة الفرد ويتطلب:

- * التزود بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
- * الدراسة المتعمقة لأسس ونظريات خدمة الفرد
- * إتاحة الفرصة للأخصائي للممارسة العملية لمسؤوليات العمل المهني وربط النظرية بالتطبيق

٢- الاستعداد الشخصي لأخصائي خدمة الفرد

- ويجب أن يتمتع الأخصائي بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:
- * قدرات جسمية وصحية مناسبة لعمله
 - * اتزان انفعالي يكسبه القدرة على ضبط النفس
 - * تنظيم معرفي ، وذكاء اجتماعي
 - * قيم اجتماعية تسمح له بالتحلي بالسمات الأخلاقية اللازمة لممارسة المهنة

٣- الأساس المهاري لأخصائي خدمة الفرد

أ. مهارات إنسانية

- ١- حب العطاء (مساعدة العملاء) ٢- التسامح (التعاطف مع العملاء لظروفهم)
- ٣- التقمص الوجداني (يضع نفسه موضع العميل) ٤- الحساسية للمشاعر (تفهم نبرات الصوت والإيماءات وتعبيرات الوجه)

٣- الأساس المهاري لأخصائي خدمة الفرد

ب - مهارات فنية

- ١- مهارات إدراكية (حسن الاستماع - دقة الملاحظة) ٢- مهارات تأثيرية (القدرة على التأثير في أفكار العميل)
- ٣- مهارات في الاتصال ٤- مهارات في استخدام العلاقة المهنية ٥- مهارة في جمع المعلومات

٤- الالتزامات الأخلاقية

أ- سلوك الأخصائي في عملية المساعدة

* (عدم التورط في مواقف أخلاقية تتصل بالأمانة والشرف) * (التمييز بين السلوك المهني والنزعات الشخصية)

* (التمييز بين السلوك المهني والنزعات الشخصية) * (تحمل مسؤولية العمل الذي يؤديه)

* (التزود بالعلم والمعرفة) * (عدم استغلال العلاقة المهنية في تحقيق منافع شخصية)

ب- المسؤولية الأخلاقية تجاه العملاء

* (الإخلاص في تقديم الخدمات) * (عدم التحيز ضد أي شخص على أساس الجنس أو النوع)

* (إنهاء العلاقة المهنية عند انتهاء عملية المساعدة) * (إعطاء العملاء حق تقرير المصير) * (احترام خصوصية العملاء)

ج- المسؤولية الأخلاقية تجاه الزملاء

* (التعاون مع زملائه لتحقيق المصالح المهنية) * (المحافظة على أسرار الزملاء) * (احترام آراء الزملاء) * (مساعدة عملاء الزملاء في المواقف الطارئة)

د - المسؤولية الأخلاقية تجاه المؤسسة

(تحسين وتطوير أداء المؤسسة وسياساتها) * (الحرص في استخدام موارد المؤسسة) * (الحرص على تقديم خدمات المؤسسة بكفاءة وفعالية)

هـ - المسؤولية الأخلاقية تجاه المهنة

* (حماية وتدعيم كرامة المهن) * (اتخاذ إجراءات مؤسسية ضد السلوك غير الأخلاقي) * (المساهمة في تطوير السياسات الاجتماعية المفيدة للمهنة)

* (الاعتماد على المعارف المهنية في ممارسة خدمة الفرد) * (المساهمة في بناء القاعدة المعرفية لخدمة الفرد)

و- المسؤولية الأخلاقية تجاه المجتمع

* (يجب على الأخصائي ضمان وصول كل الموارد والخدمات إلى كل الأفراد الذين يحتاجونها) * (ويجب أن يسارع في تقديم الخدمات العاجلة في حالة الطوارئ)