

المحاضرة السابعة (الجزء الثاني)

مهارة الملاحظة

مقدمة :

تعتبر الملاحظة من أدق الأسس الفنية للمقابلة و التي تفيدنا في التعرف على كلمات العميل المسموعة و غير المسموعة و ما تحمله وراء هذه الكلمات من معاني و ما يختفي خلف هذه المعاني من دلالات بل و ما وراء السلوك من أحاسيس .

و الملاحظة هي النشاط العقلي للمدركات الحسية فهي المشاهدة المقصودة و غير المقصودة و هي تفيدنا في التعرف على ما يحاول العميل إخفاء من مشاعر من خلال كلمات تناقض التعبيرات فهي من أفضل الأساليب الفنية للمقابلة التي تفيدنا في دراسة العميل من حيث المظهر والسلوك والتفكير منذ بدء المقابلة و حتى نهايتها فهي نشاط عقلي يدور حول المدركات الحسية

مهارة الملاحظة تعتبر عنصر من عناصر مهارة الإدراك الجيد وهي و سيلة من الوسائل التي لجأ إليها الإنسان منذ أقدم العصور و الأزمان لجمع البيانات عن بيئة و عن مجتمعه بالإضافة لاعتماد مختلف أساليب الدراسة الاجتماعية على مهارة الملاحظة .

مناطق الملاحظة :

هناك بعض المناطق التي يركز عليها الأخصائي الاجتماعي في ملاحظته وهي كالتالي :

١- ملاحظة المظهر الخارجي للعميل وتشمل :

- ملبسه و مظهره ونظافته و دلالة ذلك المظهر .
- الجوانب الجسمية الظاهرة مثل طولة أو قصره ، نحافته أو بدانته ، لونه أو بعض العاهات الجسمية الظاهرة
- المظاهر الصحية الواضحة مثل بعض الأمراض التي يكون لها تأثير على مظهر العميل ، منها بعض الأمراض الجلدية أو الأمراض التي تترك آثارها على مظهر العميل .

٢- ملاحظة سلوك العميل أثناء المقابلة و تشمل :

- تعرض العميل لنوبات من البكاء أو الضحك أو الكذب أو التلعثم أو التهويل أو التملق للأخصائي أو الاتكالية أو التشكك .

- الحيل الدفاعية التي ترجع لعدم ثقته بنفسه .

٣- ملاحظة تفكير العميل و تشمل :

- التسلسل في الحديث
- التناقض في الحديث
- التهرب من الحديث
- مناطق الإطراق و الصمت
- القدرة على التفكير المنطقي
- القدرة على التركيز و الانتباه
- القدرة على قياس أهمية المواقف

٤- ملاحظة الجوانب النفسية للعميل و تشمل :

- الانفعالات الواضحة
- كالغضب أو الحزن أو الخوف أو القلق أو الكراهية .
- الانطواء و الاكتئاب والتشاؤم .
- الانفعالات المقنعة كالبراءة و الغضب أو افتعال الفرح .
- مواقف الحيرة والتردد و التناقض الوجداني
- النمط المزاجي العام
- السمة العامة للشخصية

تطبيقات عملية على مناطق الملاحظة :

❖ " تبلغ الزوجة ٢٨ عاماً ، ضخمة الجسم ، و سيمة الوجه ، يبدو عليها المرح ، و سريعة الانقياد للغير "

تمثل العبارة مهارة الأخصائي في ملاحظة المظهر الخارجي للعميل و بالتحديد المهارة في ملاحظة الجوانب الجسمية

❖ " ومظهر الطالب عادي ، يبدو عليه الذكاء ، قال للأخصائي بشيء من التحدي أنه ليس الوحيد الذي يتغيب عن المدرسة "

تمثل العبارة مهارة الأخصائي في ملاحظة سلوك العميل و بالتحديد المهارة في ملاحظة ما يتعرض له العميل

❖ " رد الطالب بشيء من الخجل بأنه يفهم بسرعة و يمكنه النجاح بسهولة و لكنه غير راغب في استكمال الدراسة الثانوية العامة ، و يفضل عليها التعليم الفني "

تمثل العبارة مهارة الأخصائي في ملاحظة تفكير العميل و بالتحديد المهارة في ملاحظة تسلسل أفكار و حديث العميل

❖ " أوضح الحدث للأخصائي رغبته في عمل محاولة يحرب فيها العيش مع أسرته و مع زوجته أبية على أن يقوم الأخصائي بمتابعته أسبوعياً ، فإذا نجحت التجربة أستمز فيها "

تمثل العبارة مهارة الأخصائي في ملاحظة تفكير العميل و بالتحديد ملاحظة القدرة الإدراكية العامة للحدث

أنواع الملاحظة :

تنقسم الملاحظة إلى نوعين .. هما :

الأول : الملاحظة العامة :

وهي ملاحظة عارضة عادية و قد تكون مقصودة أو تحدث دون تفكير مسبق أو رغبة و دون قصد أو قمد دون منهج أو خطة طالما أنها تحدث في كل وقت عندما تكون حواسنا سريعة سليمة العادي في حياته أخرى ملاحظة سريعة يقوم بها الفرد العادي في حياته العادية جون تحقيق غاية أو اكتشاف علمي ، و رغم هذا فإن كثير من الملاحظات العادية أحياناً تصبح سبباً في كثير من الملاحظات العلمية مثل نيوتن الذي اكتشف قانون الجاذبية من ملاحظة عادية لتفاحة تسقط من الشجرة

الثاني : الملاحظة العلمية :

إن عمليات و إجراءات الملاحظة في العلوم الاجتماعية لات تعبر عن العمليات السهلة التي يمكن لكل فرد إجراؤها للأغراض العلمية ، فليس من السهل على الفرد العادي أن يعتمد على قدراته الشخصية في الملاحظة لأغراض دراسة وتشخيص و علاج العميل سواء كان فرد أو جماعة بدون ترتيب معين على الملاحظة العلمية و أن تعتبر عمليات التدريب على الملاحظة من أهم أسباب نجاحها .

ويستخدم الأخصائي الاجتماعي الملاحظة في جمع البيانات عن الأفراد والجماعات و التقاليد .. الخ ، بهدف ملاحظة سلوك الأفراد في الجماعات مثل طرق الاحتفالات بالمناسبات و طرق معيشة الأفراد في مختلف الطبقات .

شروط لدقة الإدراك و الملاحظة :

١- مستويات عالية من الذكاء العام

- ٢- مستويات عالية من الذكاء الاجتماعي
- ٣- نضج نفسي و صحة نفسية متوازنة لا تخدعها المظاهر
- ٤- دقة شديدة
- ٥- خبرات عملية متعددة الأبعاد وثرية
- ٦- توافر ما يعرف بسرعة الفعل العكسي ، بمعنى توفر الاستجابة الصحيحة للمواقف و بالسرعة المناسبة

الأساس العلمي للملاحظة :

يتضح الأساس العلمي للملاحظة من خلال كونها تعتمد على ما يلي :

- ١- الحواس (السمع ، النظر ، الذوق ، الشم ، .. الخ) و هي حواس صادقة طالما تعتمد على عمليات فيزيقية يقينية لا مجال للشك في صحتها .
- ٢- العقل و الاستدلال المنطقي عند تفسير هذه المحسوسات حيث يتلزم كل من العقل و الحقيقة .

وفي الحقيقة أنه تتردد آراء مختلفة لا تسلم مطلقاً بصدق الحواس أو العقل من حيث إدراكها للحقيقة ذاتها ، كما هي في واقع الوجود لتقول بأن الإنسان يحس فقط بما يريد ولا يحس بما لا يرغب فيه ، و العقل بدوره يفسر المحسوسات من خلال معتقداته و خبراته و تكوينه الذاتي بمعنى اختلاف الأفراد عند ملاحظتهم للشيء الواحد حيث يدركه كل منهم بصورة تختلف عن الآخرين ، و في نفس الوقت هم جميعاً بعيدين بدرجة أو بأخرى عن الحقيقة ذاتها .

ومثل هذه الآراء لا يجب أن تشككنا في قيمة الملاحظة ذاتها ، لأنه مع تسليمنا المنطلق بالفوارق الفردية بين الأفراد جميعاً و منهم الأخصائيون الاجتماعيون أنفسهم إلي أن ثمة ضمانات تقلل من آثار هذه الفروق على العملاء ، و تجنب إلحاق أي ضرر بهم و هذه **الضمانات هي :**

- التجانس النسبي بين المهنيين من حيث طبيعة الإعداد المهني الموحد علمياً و عملياً
- نظام الإشراف المؤسسي ودوره في صقل المهارات المهنية للأخصائي
- أسلوب الشك المهني أو الحذر من التسرع عند إصدار الأحكام المطلقة على العملاء
- الجانب الإنساني للمهنة ذاتها الذي يجنب العميل أي أخطاء محتملة ، فقد يلاحظ الأخصائي من أقوال العميل و تصرفاته ما يشعره بأنه مستغني عن

خدماته المؤسسية ، و من الأفضل تركه يطرق باباً آخر للمساعدة أو تحويله إلى مؤسسة أخرى أو قد يلاحظ من سلوكه واتجاهاته ما يفسره بأنه اضطراب أو ضعف عقلي ، ومن المفيد تحويله إلى مؤسسة خاصة .. و هكذا .

غير أن هذه الأحكام و هذه القرارات الخطيرة على مستقبل العملاء لا ينبغي تجعل الأخصائي الاجتماعي يتسرع في تنفيذها لمجرد ملاحظاته الشخصية ، و إنما هو يضعها كفروض في حاجته إلى إثبات و تأكيد ليستأنس برأي المشرف حول هذه الانطباعات أو يستشير الطبيب العقلي أو النفسي أو يستفيد بملاحظات الآخرين .. ألخ ، و من ثم فهو دائماً يتردد مرات و مرات في اتخاذ أي قرار حتى يثبت بالدليل القاطع ما يؤكد صدق ملاحظاته .

إلا أنه بالرغم من كل هذه الضمانات فهناك اختلافات محدودة لا مفر منها من كافة الممارسين للخدمة الاجتماعية حول بعض مظاهر السلوك والسمات المتقاربة ، فقد يلاحظ الأخصائي الاجتماعي في تردد العميل ما يصفه بأنه خوف ليصفه آخر بأنه قلق ، أو قد يرى أخصائي أن العميل عدواني النزعة ليراه آخر قيادي حاسم ، أو قد يصف أخصائي عميله بالعناد و المكابرة ليراه آخر متمركز حول ذاته أو معتداً بنفسه ... و هكذا

ولهذا يجب الاهتمام بالإشراف و الاجتماعات الدورية التي تضع هذه الملاحظات الفردية موضع مناقشة جماعية حتى تتفق الآراء جميعها على رأي موحد

القيم المهنية للملاحظة :

تعتبر الملاحظة أداة هامة لتحديد سمات العميل ، هذه السمات التي لا يمكن التعرف عليها إلا بالملاحظة الدقيقة المباشرة

وثمة اعتبارات هامة هي :

- العميل دائماً يقول شيئاً أو يحس أمراً حتى في لحظات الصمت ، يتعين إدراكه
- للعميل أحياناً شطحات غير واضحة لا تدر إلا بالملاحظات المباشرة

خطوات تنفيذ مهارة الملاحظة :

١- تركيز الانتباه :

بمعنى قيام الملاحظ بتحديد الجوانب التي يجب عليه ملاحظاتها والتي تشترط فه سلامة الحواس المختلفة بالإضافة للقدرة العقلية في التركيز

فلهذا فإن الملاحظ يعتمد في هذه الخطوة على العقل (في التركيز) و على الحواس (في المشاهدة)

و يتضمن تركيز الانتباه ما يلي :

- أ- أن يضع الملاحظ نفسه في حالة من التهيؤ أو الاستعداد لأجراء الملاحظة
- ب- طرح العوامل الأخرى جانباً
- ت- تثبيت الاهتمام القوي باتجاه معين لتسهيل عملية التركيز بعمق على التأصيل الهام المتصل بالمشكلة
- ث- اليقظة و توقع الأحداث غير المتوقعة

٢- الإحساس :

بعد الانتباه يأتي الإحساس ، وهو نتيجة مباشرة لاستثارة الحواس المختلفة ،

ولكي يتم الإحساس يجب إتباع الآتي :

- أ- ضع نفسك في أنسب موضع للملاحظة مكانياً وزمنياً
- ب- تجنب المثيرات الحسية المتضاربة

٣- الإدراك :

يتضمن تحويل الإحساس إلي معاني ملموسة ، فالإدراك فن الربط بين ما يحس به الباحث ، والخبرة الماضية ، و الإدراك يعني الإدراك الواعي لأبعاده الظاهرة للملاحظة .

٤- التحليل :

فالخطوات السابقة تدخل ضمن المشاهدة ، و لكن عندما يبدأ الملاحظ مقارنة ما شاهده و ما أدركه بما يجب أن يكون ، وقد يستخدم في ذلك الحواس أو أدوات مختلفة

٥- التسجيل :

وهنا تدوين الملاحظة سواء من خلال التصوير أو اللفظ أو الاثنين معا سواء من خلال استمارة أو غيره

أتمنى لكم التوفيق ... دعواتكم لي لوالدي