

المحاضرة الحادية عشر

الجماعات في الخدمة الاجتماعية

خامساً: مبادئ طريقة العمل مع الجماعات

مقدمه عامة:

- تتميز طريقة العمل مع الجماعات شأنها شأن الطرق الأخرى للخدمة الاجتماعية بالسير وفقاً لمبادئ أساسية نَبَعَتْ من التجارب العديدة التي أجريت في مختلف الظروف والأحوال .
- أن هذه المبادئ حصيله ملاحظات عملية سُجِلَتْ في مواقف عديدة متنوعة ومرت بجماعات منظمة يعمل معها أخصائيو اجتماعيون .
- أن هذه المبادئ أصبحت في صورة تجعلها صالحة للتطبيق العام في جميع الأحوال والمواقف وتحت مختلف الظروف التي قد تمر بها الجماعات المختلفة.
- أن الغرض الرئيسي في العمل مع الجماعات هو تهيئة أنسب الظروف الصالحة للنمو السليم للأفراد في الجماعات التي ينتمون إليها.
- تستند المبادئ المهنية لطريقة العمل مع الجماعات على فلسفة واحدة مستمدة من فلسفة المهنة الأم وهي مهنة الخدمة الاجتماعية وتتلخص هذه الفلسفة في :

1- الإيمان بمسؤولية المجتمع نحو إشباع احتياجات أفراد وحل مشاكلهم .

2- قيام هؤلاء الأفراد بتأدية أدوارهم الاجتماعية بكفاءة لتوفير الإمكانيات اللازمة ، بمعنى الإيمان بالمسؤولية الاجتماعية المتبادلة بين المجتمع والأفراد والجماعات .

3- مساعدة الفرد على تنمية قدراته وتأدية أدواره الاجتماعية بكفاءة لكي يقوم بدوره كقوة منتجة في المجتمع .

س/ هل هناك فرق بين المبدأ والأسلوب ؟

المبدأ :

- يُعرَّف المبدأ بأنه قاعدة أساسية لها صفة العمومية ، وقد يصل الإنسان إلى هذه القاعدة عن طريق الخبرة والمعرفة أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس.

- كما يُعرَّف معجم ويبستر المبدأ بأنه حقيقة أساسية وقانون شامل يصدر عدة قوانين ذات قاعدة ثابتة للعمل .

- أما الأسلوب : هو الطريقة التي يمكن بها تطبيق المبدأ .

- ويعرف المبدأ في : طريقة العمل مع الجماعات بأنه قاعدة سلوكية تتضمن إرشاداً وتوجيهاً لسلوك الأخصائي الاجتماعي .

ومبادئ طريقة العمل مع الجماعات تتضمن ما يلي:-

- 1- مبدأ التخطيط في تكوين الجماعة .
- 2- مبدأ الأهداف المحددة .
- 3- مبدأ التنظيم الوظيفي المرن.
- 4- مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة .
- 5- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير .
- 6- مبدأ التفريد المستمر .
- 7- مبدأ التفاعل الاجتماعي الموجه .
- 8- مبدأ التدرج في خبرات البرنامج .
- 9- مبدأ استغلال الموارد المتاحة .
- 10- مبدأ التقويم .
- ١ -مبدأ التخطيط في تكوين الجماعة .

- يُطلق على هذا المبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم ويعنى هذا أن تكون الجماعة ونشأتها من العمليات الإنشائية والبنائية في طريقة العمل مع الجماعات، على اعتبار أن الجماعة هي العامل الأساسي في تحقيق عملية المساعدة والوحدة الأولية والهدف الأساسي للخدمات .

- ومن خلال ذلك تتضمن مبادئ طريقة العمل مع الجماعات أحد المبادئ الهامة الذي يؤكد على ضرورة تكوين الجماعة على أساس مرسوم

- وهذا يعنى مراعاة التخطيط أثناء تكوين الجماعة على أن تكون على قدر من التجانس بين أعضائها مما يساعد على تحقيق الأهداف والأغراض التي تسعى إليها طريقة العمل مع الجماعات .

- نادى "ريدل" بضرورة مراعاة أن تكون الجماعة على قدر من التجانس لتضمن استقرارها وبقائها وقدر من الاختلاف لتضمن حيويتها .

- ولكن يهمننا أن نعرف بالتحديد مجموعة المعايير التي إذا راعينا تجانسها نضمن تحقيق أهدافنا، وهذه المعايير هي :

- 1- مراعاة العمر الزمني والعقلي والتحصيلي للأعضاء.
- 2- مراعاة المستوى الاقتصادي للأعضاء.

3- مراعاة المستوى الصحي للأعضاء.

4- مراعاة المستوى الاجتماعي للأعضاء .

5- مراعاة العادات والتقاليد والحاجات والرغبات الخاصة بالأعضاء.

- يقال أن مراعاة التجانس التي سبق الإشارة إليها تسبب عزلة الأفراد والجماعات وتؤدي إلى وجود النظام الطبقي ، ولكن هذا غير صحيح لأن أخصائي الجماعة يقوم بمساعدة الأفراد والجماعات على النمو والتقدم وتحقيق الأهداف الديمقراطية .
- يتسائل البعض ما الذي يفعله الأخصائي عندما يجد الجماعات قد كونت فعلاً دون مراعاة التخطيط في تكوينها ، عليه أن يتجه لمساعدتها على النمو وتحقيق أهدافها في حدود إمكانياتهم وفي حدود إمكانيات المؤسسة والمجتمع المحلي مع العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية بين أعضائها .

٢ - مبدأ الأهداف المحددة

- تؤمن طريقة العمل مع الجماعات بأن الأهداف الخاصة لنمو الفرد يجب أن تكون واضحة بالنسبة للأخصائي ، وتتوافق مع آمال ورغبات الأعضاء وذلك في نطاق وظيفة المؤسسة .
- يجب على الأخصائي أن يقوم بالدراسة العملية للحاجات الخاصة بالأفراد من أجل تحديدها والعمل على مساعدتهم على إشباع هذه الحاجات، فالأفراد على اختلافهم يشتركون في جماعات متنوعة في أوقات مختلفة ويحصلون على نتائج متباينة من الخبرات التي تمر بهم في المواقف المختلفة.
- ويجب على الأخصائي الاهتمام بما يرغب في تحقيقه الأعضاء من حاجات حتى تصبح الجماعة أداة جذب للأعضاء .

٣ - مبدأ التنظيم الوظيفي المرن

- التنظيم في مجال العمل مع الجماعات هو إقامة بناء وظيفي وتنظيمي للجماعة ، يساعدها على وضع وتنفيذ برامجها وتحقيق أهدافها وذلك عن طريق مناقشة الموضوعات المختلفة وإصدار القرارات وتوزيع المسؤوليات، ويجب أن يتصف هذا التنظيم بالمرونة والبساطة وفي ضوء إمكانيات أعضاء الجماعة والمؤسسة.

4- مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة

- تؤمن طريقة العمل مع الجماعات بأهمية وجود علاقة مهنية بين الأخصائي وبين الجماعة وتقوم هذه العلاقة على تقبل الأخصائي لأعضاء الجماعة وعلى تقبل الجماعة للمساعدة المقدمة من الأخصائي على أساس ثقتهم فيه وفي المؤسسة .
- وتتضمن هذه العلاقة أساليب عمل، ومن أهم أساليب هذه العلاقة ثلاثة وهي:-
- أ- تقبل كل عضو في الجماعة كما هو لا كما يجب أن يكون عليه :
- فتقبل الأخصائي لأعضاء الجماعة الذين يعمل معهم شرط ضروري لنجاحه في هذا العمل.

- ولكن ليس معنى تقبل أعضاء الجماعة كما هم أن تتركهم كما هم ولكن لكي يساعدهم الأخصائي على التعبير والنمو لابد أولاً أن يتقبلهم كما هم عليه كنقطة بداية، وإذا لم يفعل ذلك فإنه يخلق في نفوسهم مقاومة لكل ما يوجه إليهم ، والتقبل عملية تتطلب من الأخصائي إدراكاً للأسباب التي تدفع أعضاء الجماعة إلى المقاومة التي يسلكونها .

ب- مشاركة الأخصائي أعضاء الجماعة مشاعرهم :

يعتبر ذلك دليل على اهتمامه بهم وتقديره لأوضاعهم وانفعالاتهم، وليس معنى مشاركة الأخصائي لأعضاء الجماعة في مشاعرهم أن ينساق وراء مشاعره وينفعل للمواقف انفعالاً مماثلاً لانفعالاتهم ، وإنما معناه أن يضع الأخصائي نفسه في مكان أعضاء الجماعة ليدرك حقيقة مشاعرهم في المواقف المختلفة حتى يمكنه مساعدتهم ومعاونتهم من الاستفادة بالتجربة التي يمرون بها والمشاعر التي يحسونها.

ج- استخدام السلطة لحماية الجماعة :

- أن يستخدم الأخصائي السلطة لحماية الجماعة وأفرادها في المواقف التي تتعرض فيها الجماعة أو أفرادها للخطر سواء كان الخطر على الصحة أو الحياة أو مشاكل مختلفة، فدور الأخصائي هو تهيئة فرص النمو السليم لأعضاء الجماعة .

أن دور الأخصائي هو تمكين الجماعة من ممارسة نشاطها تحت هذه الظروف الملائمة، أما إذا تعرضت الجماعة لما يهددها أو إذا انحرفت لسبب عن الأوضاع المقبولة، فإن على الأخصائي التدخل وممارسة سلطته الوظيفية لحمايتها من العوامل المهددة لها سواء نبعت هذه العوامل من الجماعة نفسها أو كانت وليدة ظروف خارجية.

٥ - مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير

- أن طريقة العمل مع الجماعة تتضمن إتاحة الفرص للأعضاء للتعلم عن طريق ممارسة الديمقراطية، تلك الممارسات التي تتضمن قيماً من شأنها المساعدة في تطور الأعضاء من أعضاء غير ناضجين إلى أعضاء ناضجين في مجتمع ديمقراطي، كما يساعد الجماعة على تولي أمورها وتقرير مصيرها.

6 - مبدأ التفريد المستمر

- تؤمن طريقة العمل مع الجماعات بأن الجماعات التي نعمل معها تختلف عن بعضها البعض، كما أن الأعضاء يستخدمون خبرات الجماعة بطرق متنوعة في إشباع حاجاتها المختلفة، وفي ضوء هذه الحقائق فإن على الأخصائي أن يقوم بدراسة الجماعة وأن يحدد المستوى الذي وصلت إليه الجماعة ثقافياً واجتماعياً ونفسياً، وكذلك مستواه من حيث نموها ، وأن يعمل معها على هذا الأساس للوقوف على احتياجات وقدرات وميول أعضائها.

7- مبدأ التفاعل الاجتماعي الموجه

- يعتبر التفاعل الجماعي هو المصدر الأول الأساسي للطاقة والحيوية في طريقة العمل مع الجماعات .
- تعمل طريقة العمل مع الجماعات على تحويل العمليات الاجتماعية التي تحدث داخل الجماعة إلى عمليات طريقة العمل مع الجماعات .
- يقع عائق هذه العملية على أخصائي الجماعة الذي يؤثر على التفاعل عن طريق كيفية ومقدار مساهمته فيه .
- يجب على أخصائي الجماعة العمل على زيادة التفاعل الجماعي بدلاً من تقليله وأن يعمل على توجيهه واستخدامه بطريقة بناءة وأن يكون واعياً للأهمية الأساسية في المساعدة في نمو الجماعة وأعضائها.
- يتم ذلك عن طريق مناقشات الجماعات الصغيرة والتي يمكن تعريفها على أنها تبادل الأفكار والآراء وجهاً لوجه بين أعضاء جماعة نسبياً، ومن خصائصها :

- 1- أنها تتيح الحد الأقصى من التفاعل والتخصيص المتبادل بين الأعضاء.
- 2- يمكنها أن تضع المسؤولية على عاتق جميع الأعضاء للاشتراك والإسهام بالحقائق والأفكار .
- 3- كفيلة بأن توسع وجهات نظر جميع الأعضاء.
- 4- تنشئ مواقف وأوضاعاً تتبثق منها القيادة .
- 5- تتيح المشاركة والإسهام في تحمل مسؤولية القيادة من جانب كل الذين يساهمون في الجماعة .

يصادف الجماعة أثناء المناقشات الجماعية كثير من المشكلات ، وعلى أخصائي الجماعة الاستعانة بمنهج " جون ديوى " أثناء هذه المناقشات فيعمل على القيادة بعدة خطوات هي :

- 1- مساعدة الجماعة على تحليل المشكلة .
- 2- مساعدة الجماعة للتعبير عن الحلول الممكنة .
- 3- مساعدة الجماعة على وزن هذه الحلول .
- 4- مساعدة الجماعة على اختبار أفضل هذه الحلول .
- ولقد أضاف المؤلف خطوتين هما :
- 5- تحديد وتعرف المصطلحات المستخدمة في المشكلة.
- 6- تحديد أهداف الجماعة .

8- مبدأ التدرج في خبرات البرنامج

- يتضمن هذا المبدأ الاعتراف بوجود نقطة يبدأ منها البرنامج في طريقة العمل مع الجماعات ، ولهذه النقطة أهمية خاصة نظراً لاختلاف الجماعات في ميولها وحاجاتها وقدراتها ولما لهذا الاختلاف من أثر معين في عملية تطور البرنامج، ولذا يجب أن تبدأ

خبرات البرنامج بطريقة العمل مع الجماعات من مستوى اهتمام واحتياجات وخبرات الأعضاء وأن تتدرج في تقدمها مع تطور قدرات أعضاء الجماعة.

9- مبدأ استغلال الموارد المتاحة

- أن الجماعة جزء من البناء الاجتماعي ، وهذا البناء يتكون من التنظيم الذي تعمل من خلاله الجماعة، وكذلك المجتمع المحلي الذي يقع فيه هذا التنظيم بما يملكه من موارد وإمكانات يمكن استخدامها لإثراء الخبرات الجماعية والأعضاء والجماعة ككل.

10- مبدأ التقويم

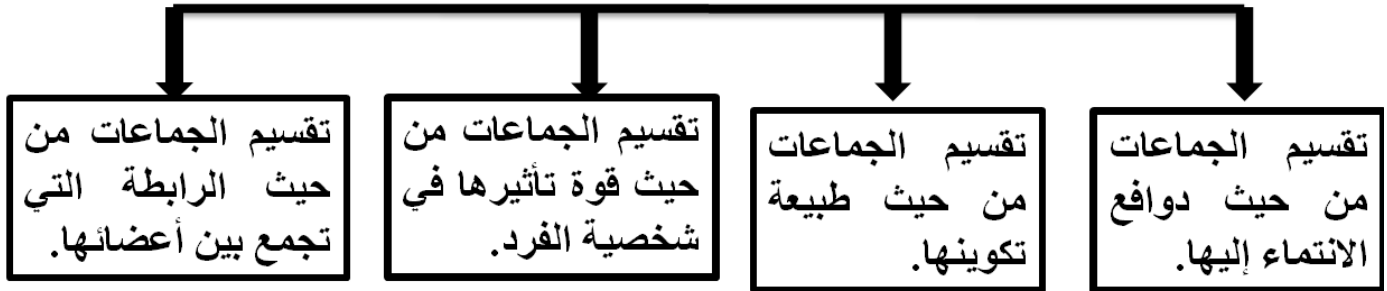
- يعتبر التقويم المستمر للعمليات والبرامج التي تقوم بها طريقة العمل مع الجماعات من الأدوار الهامة من أجل التوصل إلى النتائج النهائية التي تصاحب الجهود المبذولة.
- يشارك في التقويم كل من الأخصائي والجماعة والمؤسسة ولا يعتبر التقويم في طريقة العمل مع الجماعات من الأدوار الممكنة والمرغوبة بل وهام جداً حتى نستطيع الوقوف على نقاط القوة لتدعيمها ونقاط الضعف لتلافيها.
- يوضح التقويم أهمية التسجيل الذي يقوم به الأخصائي فلا بد أن يدون كل ما تقوم به الجماعة من أنشطة وبرامج تسجيلاً دقيقاً .
- هناك بعض الملاحظات يجب على أخصائي الجماعة أن يلتزم بها أثناء عمله مع الجماعة وهي:
- 1- يجب استخدام جميع المبادئ كوحدة متكاملة وذلك عند ممارسة الطريقة لأن استخدام بعض المبادئ دون الآخر لا يحقق الهدف من استخدامها.
- 2- أن معرفة المبادئ لا يكفي لاكتساب المهارة في العمل مع الجماعات ، ولكن المهارة في استخدامها هي أهم شيء بالنسبة للأخصائي الذي يكتسبها عن طريق استخدامه لنفسه استخداماً إيجابياً وكذلك من خلال استخدامه للمبادئ نفسها خلال ممارسته للعمل مع الجماعة .
- 3- أن استخدام مبادئ طريقة العمل مع الجماعات بطريقة صحيحة وبمهارة كافية يحققان الأهداف المرجوة من طريقة العمل مع الجماعات والأخصائي هو المسؤول الأول عن ذلك .

انتبهوا

ثم ننقل إلى الجماعات في الخدمة الاجتماعية وتتضمن:-
 أولاً: أشكال الجماعات في خدمة الجماعة.
 ثانياً: مراحل نمو الجماعة .

أولاً: أشكال الجماعات في خدمة الجماعة

توجد أنواع عديدة من الجماعات وإن كانت تبدو منفصلة في تقسيمها من الناحية النظرية إلا أنها متداخلة من الناحية العلمية، وقد تم تصنيف هذه الجماعات من وجهة نظر الدارسين إلى تقسيمات عديدة منها :



1- تقسيم الجماعات من حيث دوافع الانتماء إليها

تقسم الجماعات بالنسبة للدوافع التي تدفع الإنسان إلى الانتماء للجماعة إلى نوعين :

أ- جماعات الدوافع الذاتية (الشخصية) :

قد ينتمي الفرد إلى جماعة بدوافع شخصية ورغبات ذاتية لمقابلة احتياجات في ذات الفرد وتكون العلاقة بين أعضاء الجماعة قائمة على علاقات شخصية بحتة، وقد تكون هذه الدوافع الشخصية غير واضحة بل مختفية خلف أغراض أخرى ظاهرة.

ومن أمثلة هذه الجماعات، جماعات الأصدقاء، جماعات الأندية الخاصة ، جماعة هواية معينة مثل التمثيل أو الموسيقى أو جمع الطوايح

ب- جماعات الدوافع الاجتماعية :

- تضم بعض الجماعات أفراد تجمعهم أغراض اجتماعية معينة كأداء خدمات عامة أو خدمات اجتماعية معينة للمجتمع، بغض النظر عن الفوائد المباشرة التي تعود عليهم من عضويتهم لمثل هذه الجماعات ، ومن الأمثلة لهذه الجماعات :

- الجمعيات الخيرية التي تخدم فئات معينة مثل المرضى بالدرن الرئوي ، وملاجئ الأيتام ، ومؤسسات العجزة والشيخوخة والمكفوفين والمراكز الاجتماعية .

2- تقسيم الجماعات من حيث طبيعة تكوينها

تقسم الجماعات إلى نوعين هما :

أ- جماعات طبيعية أو تلقائية :

وهذه الجماعات تتكون طبيعياً أو تلقائياً بسبب نزوع الفرد وميله الطبيعي للتجمع مع أفراد آخرين وحاجته للاستقرار والأمن ويتمثل ذلك في الأصدقاء وجماعات اللعب والجماعات الدينية أو السياسية .

ب- جماعات مكونة :

يتكون هذا النوع من الجماعات وفق أهداف وشروط معينة تختلف باختلاف الجماعات، ولا بد أن تتوفر شروط في الأعضاء حتى يتحقق التوافق والانسجام بين الأعضاء فيشترط في بعض الجماعات مستوى معين من الأعمار أو التعلم أو الجنس أو الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية ، حتى يمكن للعضو أن ينضم إلى هذه الجماعات. وقد يكون تكوين هذه الجماعات إجبارياً مثل جماعة الفصل الواحد التي يجب أن تتوفر فيها شروط معينة كالمستوى التعليمي والتقارب في مستوى الأعمار ، وجماعة الأسرة الواحدة أو جماعات معينة داخل نادي أو مؤسسة اجتماعية أو فرق عسكرية .

٣ -تقسيم الجماعات من حيث قوة تأثيرها في شخصية الفرد

تنقسم الجماعات من حيث مدى تأثيرها في الفرد إلى نوعين هما :

أ- الجماعات الأولية :

وهي الجماعات التي لها الأولوية أو الأهمية في تكوين شخصية الفرد والتأثير فيها تأثيراً عميقاً مثل جماعة الأسرة واللعب وجماعات الأندية ، ويتميز هذا النوع من الجماعات بما يلي :

- تتميز بطول البقاء والاستمرار ، وبعضها قد يلزم الفرد طوال حياته مثل جماعة الأسرة .
- تتميز بقلّة عدد أعضائها بدرجة تسمح للفرد أن تكون علاقاته مع أفراد الجماعة علاقة قوية وثيقة .
- التفاعل والعلاقات بين أعضاء الجماعات الأولية تكون مباشرة .
- التفاعل الاجتماعي في الجماعة الأولية له طابع عاطفي، فنجد أن الأفراد يتأثرون ببعضهم تأثيراً عميقاً في سلوكهم .
- للجماعات الأولية تقاليد ونظم وقيم وعادات خاصة بها تحكم أفرادها ونشاطها وتحدد مسؤولية كل عضو فيها والأعمال التي توكل إليه .

ب- الجماعات الثانوية :

هذا النوع من الجماعات وإن كان يتيح للفرد خبرات عديدة ضرورية له ولنموه الاجتماعي ، إلا أن دور هذه الجماعات دور ثانوي بالمقارنة بالجماعات الأولية ، ومن أمثلة هذه الجماعات الثانوية الجماعات السياسية والدينية والمهنية والمجتمع المدرسي والنقابات .

وتتميز هذه الجماعات : تتكون الجماعات الثانوية من عدد كبير من الأفراد وقد لا يعرف الأعضاء بعضهم البعض .

العلاقات الاجتماعية والعاطفية والولاء للجماعة والشعور الجماعي ودرجة التماسك في الجماعة الثانوية أقل بالنسبة للجماعة الأولية.

هذه الجماعات قصيرة البقاء فقد ينتمي الفرد إلى الجماعة الثانوية ويتركها وينتمي إلى جماعة أخرى بعد فترة وجيزة .

4- تقسيم الجماعات من حيث الرابطة التي تجمع بين أعضائها

تقسم الجماعات من حيث الرابطة التي تجمع بين أعضائها إلى نوعين وهما: جماعات إجبارية وجماعات اختيارية.

أ- الجماعات الإجبارية :

وهي الجماعات التي ينتمي إليها الفرد ولا يكون له دخل أو اختيار أو رغبة في تحديد انتمائه إليها ، ومن الأمثلة على هذا النوع من الجماعات : الأسرة ، الفصل الدراسي ، الجماعات المهنية كنقابة المعلمين أو نقابة المهن الهندسية .

ب- الجماعات الاختيارية :

وهي جماعات ينتمي إليها الفرد بمحض اختياره وإرادته وهو الذي يقرر استمرار عضويته فيها أو الانسحاب منها، ويتمثل ذلك في جماعات الهوايات ، والجماعات السياسية ، وجماعات الأصدقاء، و الجمعيات التعاونية .

الخلاصة

يتضح لنا من خلال العرض السابق أنواع الجماعات كما يراها علماء النفس الاجتماعي وبعض علماء الاجتماع والتي تساعد الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات على فهم طبيعة الجماعات التي يعملون معها وبذلك يصبحون أقدر على مساعدتها على النمو والتغيير.

ثانياً: مراحل النمو الاجتماعي للجماعة

- تتطلب عملية المساعدة من أخصائي الجماعة ضرورة إدراكه للمرحلة التي تمر بها الجماعة في خدمة الجماعة، وإن اختلفت الآراء حول تقسيم تلك المراحل ويقترح " جارلاند وجونز " خمس مراحل أساسية ها :

1- ما قبل الانتماء. 2- القوة والضبط.

3- التآلف . 4- التمايز.

5- الانفصال .

- كما وضع " نورثين " نموذجاً من خمس مراحل :

1- المرحلة الإعدادية.

2- التوجيه الأول .

3- اكتشاف واختيار الجماعة.

4- الاستقرار وحل المشكلات .

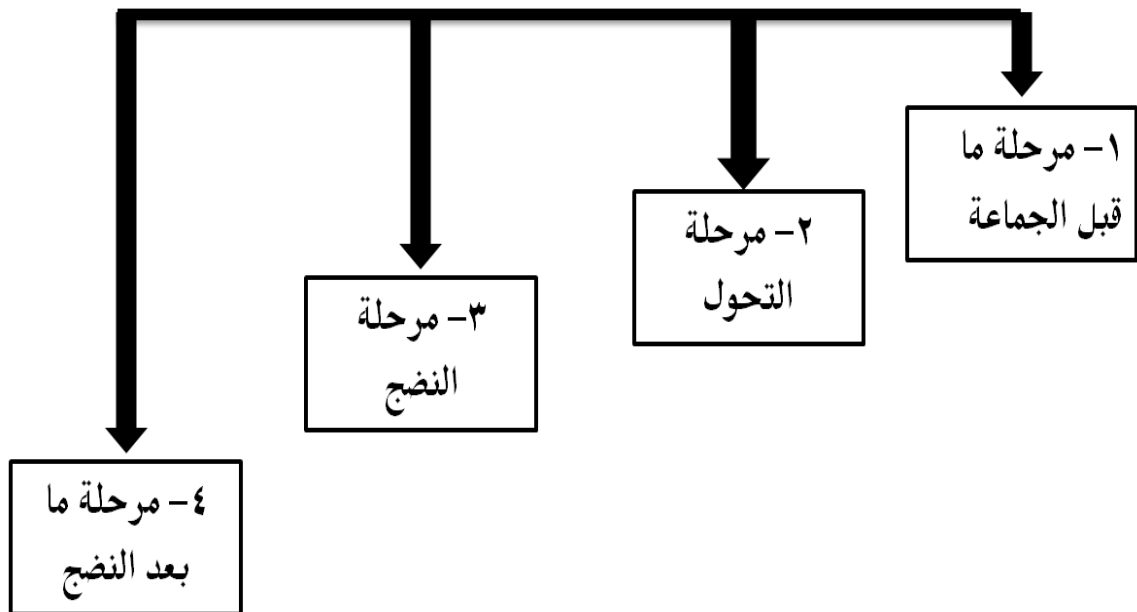
5- الانتهاء .

- ويعرض "تريكر" في كتابه خدمة الجماعة ستة مراحل تمر بها الجماعة هي :

- 1- مرحلة البداية حيث يتجمع الأفراد لأول مرة .
- 2- ظهور بعض مشاعر الجماعة والتنظيم والبرامج .
- 3- نمو الروابط والغرض والتماسك .
- 4- قوة مشاعر الجماعة وتحقيق الهدف .
- 5- ضعف الاهتمام ومشاعر الجماعة .
- 6 -مرحلة النهاية وقرار عدم استمرار الجماعة .

ثم يحدد أربع مراحل رئيسية للنمو الاجتماعي للجماعة هي :

- أربع مراحل رئيسية حددها تريكر للنمو الاجتماعي للجماعة وهي :



١ -مرحلة ما قبل الجماعة

وتظهر الجماعة في شكل تجمع من الأفراد أكثر من كونها جماعة بالمعنى المعروف، أما خصائص ذلك التجمع في البداية يبدو كما يلي :

- يظهر عجز الأعضاء عند اتخاذ قرار بالنسبة للأهداف أو البرامج .

- لا يعرف الأعضاء بعضهم البعض .
- يتوقع البعض أن يتحمل الأخصائي جميع المسؤوليات نيابة عنها .
- يعبر الأعضاء عن القلق والتوتر خاصة إذا كانت تمثل الجماعة بالنسبة لهم خبرة جديدة .
- يعبر البعض عن رغبته في التعرف على المؤسسة والأخصائي .
- يسيطر من حين لآخر فرد أو أكثر على الجماعة في مراحلها المبكرة
- كما يعيش بعض الأفراد على هامش الجماعة .
- في بعض الأحيان يتناقش بعض الأفراد للحصول على الانتباه.

دور الأخصائي في هذه المرحلة :

- يحاول مساعدة الأعضاء بالإجابة على استفساراتهم لشعورهم بالاطمئنان.
- يتحمل مسئوليات أكبر في اقتراح البرامج.
- يحاول تعريف الأعضاء بعضهم ببعض ويعمل على تشجيع المشاركة .
- يعرف الأعضاء بإمكانيات المؤسسة وكيفية الاستفادة منها.

٢-مرحلة التحول

ومن خصائص أو مؤشرات هذه المرحلة :

- ارتفاع نسبة حضور الأعضاء.
- يتحمل الأعضاء مسئولية القيام ببعض الأعمال التي تتطلبها الحياة الجماعية.
- استخدام صيغة الجمع في اتصالهم بعضهم البعض .
- ينخفض القلق ومشاعر عدم الأمن.
- يزداد الارتباط واتصال الأعضاء بعضهم البعض .
- يظهرون الرغبة في تنظيم الجماعة وتتمايز الأدوار والمكانات لحد ما .
- ترغب الجماعة في ممارسة برامج أكثر تقدماً وذات خبرات متنوعة .
- تظهر المذاهب الفردية لبعض الأعضاء .
- تبدأ الجماعة في توثيق علاقاتها بالجماعات الأخرى في المؤسسة.
- تظهر القيادات القادرة على تحمل المسئوليات التي تتطلبها حياة الجماعة .

دور الأخصائي في هذه المرحلة:

- يعمل على تشجيع الأعضاء على القيام بالمسئوليات المختلفة.
- يحمي الأعضاء من التحمس الزائد والرغبة في التقدم السريع.

- يهتم أساساً بتنمية القيادات في الجماعة .
- يزيد من مشاركة الأعضاء في برامج الجماعة .

٣ -مرحلة النضج

وهي مرحلة تصل فيها الجماعة إلى الاستقرار والنضج.

ومن خصائص الجماعة في هذه المرحلة :

- محافظة الأعضاء على المواعيد والمواظبة عليها.
- تصل الجماعة إلى تحديد الحجم الأمثل للعمل الذي يسمح لها بتحقيق أغراضها.
- تبدو المشاركة والتعاون بين الأعضاء لتحقيق الأهداف المشتركة .
- تستطيع الجماعة أن تتحمل مسئوليات أكبر فتقوم بتحديد أهدافها وتطوير برامجها .

٤ -مرحلة ما بعد النضج

بعد أن تصل الجماعات إلى تحقيق أهدافها وتصل إلى مرحلة النمو السابقة تظهر مؤشرات في بنائها ووظائفها منها :

- انسحاب بعض الأعضاء ورغبتهم في الانضمام لجماعات أخرى.
- تمسك البعض بالجماعة ورغبتهم في استمرارها.
- تضائل حماس الأعضاء ومدى مشاركتهم في الحياة الجماعية .
- انخفاض نسبة تردد الأعضاء على الجماعة .

دور الأخصائي في هذه المرحلة:

- مساعدة الأعضاء الذين يرغبون في استمرار الجماعة على تكوين جماعة جديدة ومساعدة الأعضاء الآخرين على الانضمام إلى الجماعات الأخرى في المؤسسة.
- أن يعرض الخبرات الناجحة للجماعات تمهيداً لعمليات الانضمام لجماعات أخرى بصورة لا تؤدي إلى صعوبات في عمليات الانتماء والانفصال التي يتعرض إليها الأعضاء خلال حياتهم في المستقبل .
- يمكن تحويل بعض الأعضاء إلى أنواع من الأنشطة الخاصة الموجودة في المؤسسة أو في المجتمع المحلي.
- أن يقوم الأخصائي بتفسير التطورات التي تحدث في الجماعة للأعضاء حتى لا يؤثر الموقف السلبي للجماعة في ترك بصمات سلبية في حياة الأعضاء.

أسئلة المحاضرة

س 1: ناقش بالتفصيل المبدأ المهني الذي يؤكد على ضرورة تكوين الجماعة على أساس مرسوم؟

- ج 1 : أن مبدأ التخطيط في تكوين الجماعة هو تكوين الجماعة على أساس مرسوم ويعنى هذا أن تكون الجماعة ونشأتها من العمليات الإنشائية والبنائية في طريقة العمل مع الجماعات، على اعتبار أن الجماعة هي العامل الأساسي في تحقيق عملية المساعدة والوحدة الأولية والهدف الأساسي للخدمات .
- ومن خلال ذلك تتضمن مبادئ طريقة العمل مع الجماعات أحد المبادئ الهامة الذي يؤكد على ضرورة تكوين الجماعة على أساس مرسوم
 - وهذا يعنى مراعاة التخطيط أثناء تكوين الجماعة على أن تكون على قدر من التجانس بين أعضائها مما يساعد على تحقيق الأهداف والأغراض التي تسعى إليها طريقة العمل مع الجماعات .
 - نادى "ريدل" بضرورة مراعاة أن تكون الجماعة على قدر من التجانس لتضمن استقرارها وبقائها وقدر من الاختلاف لتضمن حيويتها .
 - ولكن يهمننا أن نعرف بالتحديد مجموعة المعايير التي إذا راعينا تجانسها نضمن تحقيق أهدافنا، وهذه المعايير هي :

1- مراعاة العمر الزمني والعقلي والتحصيلي للأعضاء.

2- مراعاة المستوى الاقتصادي للأعضاء.

3- مراعاة المستوى الصحي للأعضاء.

4- مراعاة المستوى الاجتماعي للأعضاء .

5- مراعاة العادات والتقاليد والحاجات والرغبات الخاصة بالأعضاء.

- يقال أن مراعاة التجانس التي سبق الإشارة إليها تسبب عزلة الأفراد والجماعات وتؤدي إلى وجود النظام الطبقي ، ولكن هذا غير صحيح لأن أخصائي الجماعة يقوم بمساعدة الأفراد والجماعات على النمو والتقدم وتحقيق الأهداف الديمقراطية .
- يتسائل البعض ما الذي يفعله الأخصائي عندما يجد الجماعات قد كونت فعلاً دون مراعاة التخطيط في تكوينها ، عليه أن يتجه لمساعدتها على النمو وتحقيق أهدافها في حدود إمكانياتهم وفي حدود إمكانيات المؤسسة والمجتمع المحلي مع العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية بين أعضائها .

س2: فسر أوجه الاختلاف بين جماعتي الدوافع الشخصية والاجتماعية ؟

ج 2: تقسم الجماعات بالنسبة للدوافع التي تدفع الإنسان إلى الانتماء للجماعة إلى نوعين :

أ - جماعات الدوافع الذاتية (الشخصية) :

- قد ينتمي الفرد إلى جماعة بدوافع شخصية ورغبات ذاتية لمقابلة احتياجات في ذات الفرد وتكون العلاقة بين أعضاء الجماعة قائمة على علاقات شخصية بحتة، وقد تكون هذه الدوافع الشخصية غير واضحة بل مختفية خلف أغراض أخرى ظاهرية.
- ومن أمثلة هذه الجماعات، جماعات الأصدقاء، جماعات الأندية الخاصة ، جماعة هواية معينة مثل التمثيل أو الموسيقى أو جمع الطوابع

ب- جماعات الدوافع الاجتماعية :

- تضم بعض الجماعات أفراد تجمعهم أغراض اجتماعية معينة كأداء خدمات عامة أو خدمات اجتماعية معينة للمجتمع، بغض النظر عن الفوائد المباشرة التي تعود عليهم من عضويتهم لمثل هذه الجماعات ، ومن الأمثلة لهذه الجماعات :
- الجمعيات الخيرية التي تخدم فئات معينة مثل المرضى بالدرن الرئوي ، وملاجئ الأيتام ، ومؤسسات العجزة والشيوخ والمكفوفين والمراكز الاجتماعية .

س 3: حلل دور الأخصائي الاجتماعي في مرحلة نمو الجماعة ؟

ج 3: يتمثل دور الأخصائي الاجتماعي في مرحلة نمو الجماعة فيما يلي :-

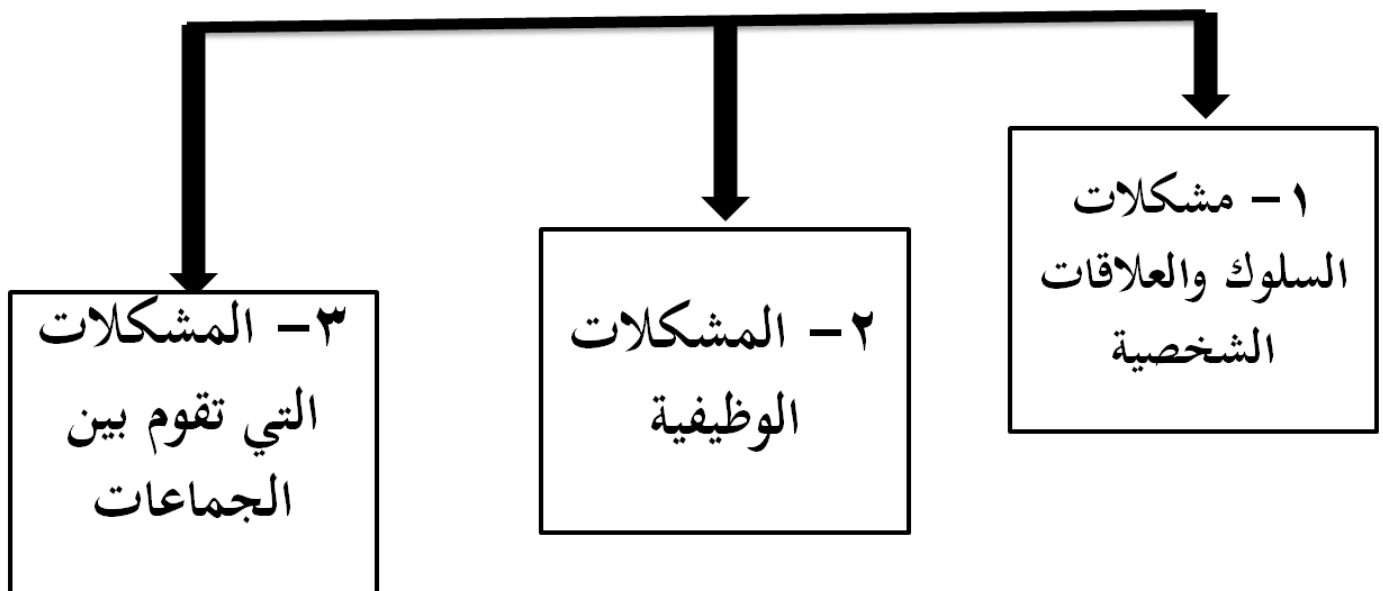
- يحاول مساعدة الأعضاء بالإجابة على استفساراتهم لشعورهم بالاطمئنان.
- يتحمل مسئوليات أكبر في اقتراح البرامج.
- يحاول تعريف الأعضاء بعضهم ببعض ويعمل على تشجيع المشاركة.
- يعرف الأعضاء بإمكانيات المؤسسة وكيفيه الاستفادة منها.

المحاضرة الثانية عشر

مشكلات الجماعات والمهارات في طريقة العمل مع الجماعات

أولاً: أنواع مشكلات الجماعات

يمكن تصنيف أنواع المشكلات وحصرها في ثلاثة أنواع :



1- مشكلات السلوك والعلاقات الشخصية

- مما لاشك فيه أن الجماعات لا تسير في خط مستقيم ، بل تواجه بعض المشكلات في أثناء قيامها بالعمل المكلف به ومحاولتها الوصول إلى أهدافها، وهذا أمر طبيعي لأن الجماعات تتكون من أفراد ولأفراد مشكلاتهم الخاصة .

- يختلف سلوك الأفراد بالنسبة لبعضهم ، ومن الطبيعي أن يتصف سلوكهم بالالتزان الذي يقره المجتمع الذي يعيشون فيه ولأسباب تتعلق بالأفراد وبيئتهم.
- بعض الناس يحاولون استخدام الجماعة لحل مشكلاتهم أو إشباع رغباتهم الشخصية التي تضايق الجماعة وأفرادها ويصبحون عوامل هدم وتفكك بدلاً من البناء والتماسك .
- الشخص السلبي الذي يشكو دائماً بضعف الروح المعنوية للجماعة قد يشتت أعضائها، والشخص الذي لا يتحمل المسؤولية ويماطل ولا يؤدي العمل الذي يطلب منه، والشخص الذي يتدخل فيما لا يعنيه والشخص الأناني الذي لا يتعاون مع باقي أفراد الجماعة .
- كل هؤلاء يسببون مشكلات في الجماعة تدعو إلى تعطيلها وعدم تقديمها التقدم المرغوب فيه نحو تحقيق أهدافها المرجوة والواجب هو أننا نعمل على مساعدة هؤلاء الأشخاص ليتكيفوا مع الجماعة ويصبحوا أعضاء صالحين فيها .

2- المشكلات الوظيفية

المقصود بالمشكلات الوظيفية المشكلات التي تتعلق بقيام الجماعة بوظيفتها كجماعة تعمل على تحقيق أهدافها ، ويمكن تلخيص المشكلات

الوظيفية للجماعة في الآتي :

- أ - عدم فهم أهداف وأغراض الجماعة.
- ب - عدم تنمية صفات القيادة بين الجماعة.
- ج - وجود العشيرات في الجماعة.
- د - وجود المنازعات في الجماعة.
- هـ - مشكلات الروتين والتنظيم.

أ - عدم فهم أهداف وأغراض الجماعة

أن أكبر مشكلة تعترض الجماعة وتقف حجرة عثرة أمام تماسكها والاحتفاظ بروح معنوية عالية بين أفرادها ووضع برنامج شامل يحقق حاجاتهم ورغباتهم، هو عدم فهم الأعضاء وكذلك الأخصائي لأهداف وأغراض الجماعة بوضوح .

ب - عدم تنمية صفات القيادة بين أعضاء الجماعة

- يجب على أخصائي الجماعة أن يعمل جهد استطاعته في أن ينمي صفات القيادة والاستفادة من ذلك إيجابياً.
- يجب أن لا يقوم أعضاء معينون بالأعمال الخاصة بالجماعة دائماً ، بل يجب أن تتاح الفرصة لجميع الأعضاء لأداء هذه الأعمال بالتناوب على قدر المستطاع ، وأن يدرب كل شخص في الجماعة على تحمل المسؤولية والقيام بالعمل الذي يوكل إليه في حدود طاقته ومساعدته الأخصائي له .

ج- وجود العشيرات في الجماعة

- أن وجود العشيرات في الجماعة الكبيرة الحجم غالباً يكون سبباً في تفكك الجماعة والقضاء على تماسكها خاصة إذا ما أرادت العشيرة أن تقوم بتأدية أعمال الجماعة دون السماح لبقية أعضائها بالاشتراك في ذلك.
- أو أن تعمل العشيرة على تحقيق أغراضها الذاتية بغض النظر عن برامج الجماعة الموضوعية لصالح بقية الأعضاء والجماعة .
- إن وجود العشيرات في الجماعة ذات الحجم الكبير كثيراً ما يكون سبباً في المشكلات والمتاعب التي تعوق الأعضاء والجماعات على النمو والتقدم .

د- وجود المنازعات في الجماعة

- أن المنازعات داخل الجماعة دائماً ما تعوقها عن التقدم وتحقق أهدافها خاصة إذا ما اشتد أمرها ، فهي قد تكون السبب في انقسام الجماعة إلى أحزاب تعكر صفو الحياة وتعمل على تفككها .
- لذلك يجب معالجة الخلافات والمنازعات التي تظهر في الجماعة في مراحلها الأولى لكي لا تحتاج إلى الوقت الطويل والمجهود الكبير من أخصائي الجماعة كي يعمل على فضها وإزالة أسبابها .

هـ- مشكلات الروتين والتنظيم

- أن تعقد الروتين والتنظيم الزائد عن الحد في الجماعة يسبب الكثير من المتاعب التي تعوق الأعضاء وخاصة القادة منهم عن سرعة البت في الأمور وأخذ القرارات وتوزيع المسؤوليات والاستمتاع ببرامج الجماعة .
- فإن التنظيم الوظيفي الزائد عن الحد الذي يشمل اللجان المتعددة وكثرة القواعد والتعليمات تستنفذ الوقت الطويل من القادة والأعضاء والذي كان من الصالح استخدامه في وضع ومناقشة وتنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بالجماعة .

3- المشكلات التي تقوم بين الجماعات

- أن التنافس بين الجماعات لتحقيق أغراضها الشخصية والاجتماعية كثيراً ما يكون سبباً في إيجاد المشكلات التي تعمل على تفككها، وغالباً ما يتحول هذا التنافس إلى صراع، وتحاول كل جماعة أن تفوز وتسبق الجماعات الأخرى.
- كما أن شعور الجماعة بالعظمة وأنها أحسن الجماعات يشبه المنافسة في إطارها الهدام لأن هذا الشعور يوحى باحتقار الجماعة للجماعات الأخرى وعدم التعاون معها .

ثانياً: أسباب حدوث المشكلات في الجماعة

تعددت أسباب المشكلات التي تواجه الجماعة ومنها :-

- 1- أسباب تتعلق بالفرد.
- 2- عدم المبادرة إلى علاج المشكلات الصغيرة .
- 3- التنظيم الخطأ أو المغالاة في تنظيم الجماعة.

- 4- عدم وضوح أغراض الجماعة .
- 5- زيادة حجم الجماعة.
- 6- قيام الجماعة بأعمالها بسرعة زائدة.
- 7- كثرة العمل والإجهاد.
- 8- سوء توزيع العمل على الأشخاص.
- 9- عدم الأمانة في تقويم أعمال الجماعة .
- 10- عدم اشتراك الجماعة في حل مشكلاتها .
- 11- عدم فهم الأعضاء لقانون ولائحة الجماعة .

١ - أسباب تتعلق بالفرد

عندما يكون للفرد أو للجماعة مشكلة فإنها توجد عن طريق الناس أي أنها من صنع الإنسان ، وأن شخصاً ما هو المسؤول عنها ، وربما يكون أخصائي الجماعة الذي يجب عليه أن ينظر إلى سلوكه في الجماعة وطريقه عمله فيها كما يجب عليه أن يتقصى ليعرف الشخص الحقيقي المسبب للمشكلة ، وهذا يساعد كثيراً على حلها .

٢ - عدم المبادرة الى علاج المشكلات الصغيرة

- أن المشكلات الصغيرة غالباً ما تنمو وتزداد تعقيداً إذا لم تتجح في مواجهتها في أولى مراحلها ، ويجب ألا نعتد على الخرافة القديمة التي تقول "أن الزمن سيحل هذه المشكلات البسيطة" .

3- التنظيم الخطأ أو المغالاة في تنظيم الجماعة

أن تنظيم الجماعة الخطأ أو المغالاة في تنظيمها يخلق المشكلات المتعددة والتي ينتج عنها عدم السرعة في اتخاذ القرارات وعدم توزيع المسؤوليات وعدم قيام الأعضاء بما يوكل إليهم من أعمال.

4- عدم وضوح أغراض الجماعة

- أن عدم وضوح أغراض الجماعة وفهمها بمعرفة الجماعة والأخصائي له أثر كبير في إيجاد المشكلات المتعددة والتي ينتج عنها تفكك الجماعة، وقد سبق الإشارة إليها في المحاضرة السابقة عن أغراض الجماعة .

5- زيادة حجم الجماعة

- كلما زاد عدد أعضاء الجماعة عن الحد المعقول كلما أصبحت العلاقات بين الأفراد علاقات ثانوية وشعروا بشيء من الحرمان وعدم شعورهم بأهميتهم ، هذا الشعور الذي قد يكون سبباً في إيجاد المشكلات المتعددة التي تنتج عن مقاومه الأفراد لتلك الأوضاع .

6- قيام الجماعة بأعمالها بسرعة زائدة

- أن ظهور المشكلات في الجماعة مرتبط بالسرعة التي تؤدي بها الجماعة أعمالها، لأن قيام الجماعة لإنجاز أعمالها بسرعة زائدة يزيد الاحتمال في الوقوع في أخطاء يمكن ترفيها إذا ما قامت الجماعة بتأدية أعمالها بسرعة معتدلة.

7- كثرة العمل والإجهاد

- تظهر وتزداد مشكلات الجماعات نتيجة للتعب والإجهاد الناتج من كثرة العمل المتواصل ويمكن تلافي هذه المشكلات إذا أخذت الجماعة فترة من الراحة ، فالجماعات كالأفراد تحتاج إلى وقت للراحة واسترجاع نشاطها وقوتها.

8- سوء توزيع العمل على الأشخاص

- قد تظهر المشكلات في الجماعة نتيجة لسوء توزيع العمل بين الأعضاء بالنسبة إلى قدراتهم وكفاياتهم، ولذلك يجب أن تلائم بين الناس والوظائف، ويتم ذلك عن طريق معرفة مؤهلات الأشخاص وقدراتهم ومهاراتهم وكذلك المعلومات والمهارات اللازمة لإنجاز الأعمال المطلوبة .

9- عدم الأمانة في تقويم أعمال الجماعة

- أن كثيراً من المشكلات يمكن تلافيها إذا قامت الجماعة بتقويم ما قامت به من أعمال وأنشطة وهذا ليس بعمل وقائي من المشكلات فقط ولكنه عمل يزيد من تقدم الجماعة .

10- عدم اشتراك الجماعة في حل مشكلاتها

- كثيراً ما يزيد الأخصائي مشكلات الجماعة خطورة وذلك بعدم إشراك الجماعة في تحمل المسؤولية نحو دراسة مشكلاتها والإسهام في حلها، ولذا يجب أن يشجع الجماعة على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات حتى تكتسب خبرات تعليمية مفيدة.

11- عدم فهم الأعضاء لقانون ولائحة الجماعة

- إنه يمكن تلافي الكثير من المشكلات التي تظهر في الجماعة إذا ما قام الأعضاء بمعرفة القانون واللائحة للجماعة، وأن يفهموا الغرض منها، ويجب مراجعتها في فترات مختلفة للتأكد من ملائمتها للجماعة في مراحل نموها وتطورها .

ثالثاً: معالجة مشكلات الجماعة

ليس من المتوقع معالجة كل المشكلات التي تصادفنا خلال العمل مع الجماعات وسوف نهتم بمعالجة مشكلتين من أهم المشكلات التي تتعرض لها الجماعات وهما :

1- مشكلة قيام عدد قليل من أعضاء الجماعة بأعمال الجماعة على الدوام.

2- مشكلة المنازعات الداخلية واختلاف الآراء بين أعضاء الجماعة .

1- مشكلة قيام عدد قليل من أعضاء الجماعة بأعمال الجماعة على الدوام

- فإذا ظهرت هذه المشكلة في إحدى الجماعات يجب على الأخصائي الذي يعمل معها أن يتخذ الخطوات الآتية للتصرف فيها :

- دراسة المشكلة بصفه عامة، ليعرف سبب وجودها في الجماعة ومدى وجودها، وهل ينظر إليها بعض الأعضاء أو كلهم على أنها مشكلة، وكذلك شعورها نحوها ولاشك أن دراسة المشكلة مع الجماعة نفسها سيدفع بعض أعضائها إن لم يكن كلهم إلى الاشتراك في وضع حل عملي لها .

على الأخصائي أن ينظر إلى نواحي مختلفة ، فيجب أن ينظر إلى نفسه ، فقد يكون هو السبب الرئيسي للمشكلة ، لأنه لا يريد أن يتعب نفسه بتدريب أعضاء آخرين للقيام بالعمل ، فيعتمد على تلك الجماعة لنجاح برامجه وهناك جانب آخر يجب أن يهتم به ، وهو جانب أعضاء الجماعة أنفسهم ، فيصبح أن القادة الذين يقومون بكل العمل ويحصلون على الرضاء هم الذين يسيطرون على الجماعة ، ولا يريد إعطاء الفرصة لغيرهم.

- ويمكن للأخصائي أن يحل هذه المشكلة بإيجاد أعمال ومسؤوليات أخرى على مستوى أعلى في المؤسسة أو المجتمع المحلي أما الأعضاء الآخرين الذين ليس لهم دور فيجب على الأخصائي تشجيعهم ومنحهم الفرصة للتدريب.

- وبمواجهة الأخصائي للمشكلة ، ودراستها من جميع وجودها يمكنه أن يضع الخطة اللازمة لحلها ، وأن يعمل قائمة لحصر جميع الوظائف التي يجب على الجماعة أن تقوم بها والأشخاص القائمين بها وكذلك الأشخاص الذين لم يقوموا بتحميل أية مسؤوليات للجماعة تسهل أمامه عملية اشتراك جميع أعضاء الجماعة في الأعمال المختلفة بطريقة دورية ومنظمة .

2- مشكلة المنازعات الداخلية واختلاف الآراء داخل الجماعة

- ومن التجارب التي مرت بمن يعملون مع الجماعات أمكن حصر بعض القواعد التي تساعد على حسن التصرف في مواقف المنازعات والاختلافات في الجماعة ويمكن تلخيصها في الآتي :

- أ - يجب على الأخصائي أن يذكر موضوع الخلاف بصراحة للجماعة .
- ب- يجب على الأخصائي أن يحدد ويركز اهتمامه بالمشكلة وليس بالأشخاص أصحاب المشكلة لأنه إذا تدخل في أمر الشخصيات فقد يزيد الموقف حدة كما أنه قد يفقد السيطرة على الموقف .
- ج- يجب على الأخصائي أن يهتم بالبحث عن الأسباب الحقيقية للاختلاف، كما يجب عليه أن يبحث أيضاً عن النقاط البسيطة التي يتفق عليها الطرفان لأنها هي أصلح مادة يمكن استخدامها للتوفيق والتقريب بين وجهات النظر .
- د- يجب على الأخصائي ألا يتحيز إلى فريق .
- هـ- يجب على الأخصائي ألا يكثر من التحدث عن المشكلة أو النقطة المثار حولها الخلاف إذا ما وصلت الجماعة إلى حل لها، بل عليه أن يسرع إلى القيام بأي عمل آخر .

رابعاً: المعلومات والمهارات المطلوبة لأخصائي طريقة العمل مع الجماعات

يحتاج الأخصائي إلى مجموعة من المعلومات والمهارات حتى تحقق الجماعة أهدافها ومستويات من النمو في طريقة العمل مع الجماعات ويتحقق ذلك من خلال :

- أ- المعلومات المطلوبة لأخصائي طريقة العمل مع الجماعات.
- ب- المهارات الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات .
- ج- القدرات والاهتمامات المهنية والعلمية .

أ- المعلومات المطلوبة لأخصائي طريقة العمل مع الجماعات

- 1- الوعي بمفهوم عملية التعليم من حيث الترابط النظري والتطبيقي والميداني ومعرفة الحاجات الإنسانية وحق الفرد في تحقيق ذاته .
- 2- معرفة مصادر الرعاية والخدمة الاجتماعية المتوفرة في المجتمع مع إلمام وافي بأنظمتها ومعاملاتها .
- 3- مفهوم واضح لمهنة الخدمة الاجتماعية كمنهج علمي وأسلوب مهني وميدان عمل له أبعاده وأهدافه العلاجية والوقائية والإنمائية.
- 4- معرفة المبادئ العامة التي تحكم المنهج العلمي في عملية التعلم .
- 5- معرفة بالمبادئ التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتفاعلهم

6- معرفة أسس تكوين العلاقات المهنية والاجتماعية .

7- معرفة نشأة الخدمة الاجتماعية المعتمدة والفلسفات المستمدة منها وأبعاد تطورها .

8- معرفة التشريعات الاجتماعية التي تخدم الأعضاء والجماعات.

9- معرفة إمكانيات وموارد المؤسسة والبيئة.

10- توضيح أهمية فهم العادات السائدة في المجتمع المحلي.

هل هناك مهارات أساسية يجب على أخصائي الجماعة معرفتها وتطبيقها ؟

ب- المهارات الأساسية في طريقة العمل مع الجماعات .

وتظهر مهارة الأخصائي أكثر وضوحاً عندما يندمج فعلاً في عملية المساعدة مع الجماعة ويمكن تلخيص المهارات الأساسية للأخصائي فيما يلي :

1- المهارة في إنشاء علاقات مهنية ايجابية .

2- المهارة في تحليل الموقف الجماعي .

3- المهارة في مشاركة الجماعة .

4- المهارة في تفهم مشاعر الجماعة .

5- المهارة في تطوير البرامج .

6- المهارة في الانتفاع بموارد المؤسسة والمجتمع .

وسوف يتم شرح ثلاثة منهم بالتفصيل كما يلي:-

1-المهارة في إنشاء علاقات مهنية ايجابية

وتتضمن:

- ينبغي أن يتمتع الأخصائي بمهارة في اكتساب الجماعة وتقبلها، ومن ناحية أخرى ينبغي أن يرتبط بالجماعة على أسس مهنية ايجابية .

- ينبغي أن يكون الأخصائي على مهارة كافية تجعله قادراً على مساعدة أفراد الجماعة على تكوين علاقات ودية متبادلة فيما بينهم والمشاركة في الأهداف العامة للجماعة .

الدلائل التي تشير إلى نمو العلاقة المهنية داخل الجماعة:

- إقبال الجماعة على الأخصائي وتخلصها من التوتر.
- زيادة إقبال الجماعة على المشاركة والتعاون.
- استمرار مواظبة الأعضاء وسرعة وصولهم إلى مكان الاجتماع.
- استعداد الجماعة لقبول أعضاء جدد.

2-المهارة في مشاركة الجماعة

- ينبغي أن يكون الأخصائي قادراً على تحديد الدور الذى يقوم به في الجماعة وتفسيره وتحمل مسؤولياته وتعديله إذا لزم الأمر.
- ينبغي أن يكون الأخصائي على مهارة كافية في مساعدة أعضاء الجماعة على التعاون واكتشاف القيادات وتحمل مسؤوليات النشاط الذى يقومون به واتخاذ موقف ايجابي منه.

3-المهارة في تطوير البرنامج

- ينبغي أن يكون الأخصائي قادراً على توجيه تفكير الجماعة حتى يمكن اكتشاف وتفهم ميول الجماعة وحاجاتهم.
- ينبغي أن يكون الأخصائي ماهراً في مساعدة الجماعة على تطوير البرامج التى تحتاج إليها كوسيلة لإشباع حاجاتها.

ج- القدرات والاهتمامات المهنية والعلمية

ونقصد بها تلك القدرات التي تدخل في نطاق ممارسة طريقة العمل مع الجماعات والعمل الميداني حيث أنها تكمل عملية التعلم والبناء الذاتي وهى:

- 1- القدرات المهنية والعلمية.
- 2- الاهتمامات المهنية والعلمية وتشمل :
 - العمل على تطوير مهنة الخدمة الاجتماعية.
 - الرغبة في تطوير الشخصية والذات المهنية.

1- القدرات المهنية والعلمية وتشمل:

- القدرة على تقبل الآخرين على حسب مستواها وحيث هم ومقابلة ذلك باحترام وثقة .
- الوعي بضرورة عدم الانحياز لفرد أو لفئة معينة والقدرة على التسامح بالنسبة للجنس أو للعنصر أو الدين .
- القدرة على التعاون والمشاركة بصورة بناءة مع الزملاء.
- القدرة على التكيف بسهولة مع الظروف المختلفة.

2- الاهتمامات المهنية والعلمية وتشمل:

- العمل على تطوير مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال :
 - ☞ كيفية شرح المفاهيم المهنية.
 - ☞ متابعه التطورات المستجدة.
 - ☞ تشجيع اللقاءات بين العاملين والدارسين.
 - ☞ توفير البيانات والنشرات.
- الرغبة في تطوير الشخصية والذات المهنية من خلال :
 - ☞ الاشتراك بدورات وحلقات دراسية ومؤتمرات.
 - ☞ متابعة عملية التعلم الذاتي من خلال المطالعة والدراسة .
 - ☞ متابعة عملية الاهتمام بالتطورات المستجدة من خلال الزيارات واللقاءات مع العاملين في حقل المهنة.

أسئلة المحاضرة

س 1: ناقش أسباب حدوث المشكلات في الجماعة

ج 1 : تعددت أسباب المشكلات التي تواجه الجماعة ومنها :-

- 1- أسباب تتعلق بالفرد.
- 2- عدم المبادرة إلى علاج المشكلات الصغيرة .
- 3- التنظيم الخطأ أو المغالاة في تنظيم الجماعة.

- 4- عدم وضوح أغراض الجماعة .
- 5- زيادة حجم الجماعة.
- 6- قيام الجماعة بأعمالها بسرعة زائدة.
- 7- كثرة العمل والإجهاد.
- 8- سوء توزيع العمل على الأشخاص.
- 9- عدم الأمانة في تقويم أعمال الجماعة .
- 10- عدم اشتراك الجماعة في حل مشكلاتها .
- 11- عدم فهم الأعضاء لقانون ولائحة الجماعة .

- 1- أسباب تتعلق بالفرد: عندما يكون للفرد أو للجماعة مشكلة فإنها توجد عن طريق الناس أي أنها من صنع الإنسان ، وأن شخصاً ما هو المسؤول عنها ، وربما يكون أخصائي الجماعة الذي يجب عليه أن ينظر إلى سلوكه في الجماعة وطريقه عمله فيها كما يجب عليه أن يتقصى ليعرف الشخص الحقيقي المسبب للمشكلة ، وهذا يساعد كثيراً على حلها .
- 2- عدم المبادرة إلى علاج المشكلات الصغيرة: أن المشكلات الصغيرة غالباً ما تنمو وتزداد تعقيداً إذا لم تتجح في مواجهتها في أولى مراحلها، ويجب ألا نعلمد على الخرافة القديمة التي تقول "أن الزمن سيحل هذه المشكلات البسيطة" .
- 3- التنظيم الخطأ أو المغالاة في تنظيم الجماعة: أن تنظيم الجماعة الخطأ أو المغالاة في تنظيمها يخلق المشكلات المتعددة والتي ينتج عنها عدم السرعة في اتخاذ القرارات وعدم توزيع المسؤوليات وعدم قيام الأعضاء بما يوكل إليهم من أعمال.
- 4- عدم وضوح أغراض الجماعة: أن عدم وضوح أغراض الجماعة وفهمها بمعرفة الجماعة والأخصائي له أثر كبير في إيجاد المشكلات المتعددة والتي ينتج عنها تفكك الجماعة، وقد سبق الإشارة إليها في المحاضرة السابقة عن أغراض الجماعة.
- 5- زيادة حجم الجماعة: كلما زاد عدد أعضاء الجماعة عن الحد المعقول كلما أصبحت العلاقات بين الأفراد علاقات ثانوية وشعروا بشيء من الحرمان وعدم شعورهم بأهميتهم ، هذا الشعور الذي قد يكون سبباً في إيجاد المشكلات المتعددة التي تنتج عن مقاومه الأفراد لتلك الأوضاع .
- 6- قيام الجماعة بأعمالها بسرعة زائدة: أن ظهور المشكلات في الجماعة مرتبط بالسرعة التي تؤدي بها الجماعة أعمالها، لأن قيام الجماعة لإنجاز أعمالها بسرعة زائدة يزيد الاحتمال في الوقوع في أخطاء يمكن ترفيها إذا ما قامت الجماعة بتأدية أعمالها بسرعة معتدلة.

- 7- كثرة العمل والإجهاد : تظهر وتزداد مشكلات الجماعات نتيجة للتعب والإجهاد الناتج من كثرة العمل المتواصل ويمكن تلافي هذه المشكلات إذا أخذت الجماعة فترة من الراحة ، فالجماعات كالأفراد تحتاج إلى وقت للراحة واسترجاع نشاطها وقوتها.
- 8- سوء توزيع العمل على الأشخاص: قد تظهر المشكلات في الجماعة نتيجة لسوء توزيع العمل بين الأعضاء بالنسبة إلى قدراتهم وكفاياتهم، ولذلك يجب أن تلائم بين الناس والوظائف، ويتم ذلك عن طريق معرفة مؤهلات الأشخاص وقدراتهم ومهاراتهم وكذلك المعلومات والمهارات اللازمة لإنجاز الأعمال المطلوبة.
- 9- عدم الأمانة في تقويم أعمال الجماعة: أن كثيراً من المشكلات يمكن تلافيها إذا قامت الجماعة بتقويم ما قامت به من أعمال وأنشطة وهذا ليس بعمل وقائي من المشكلات فقط ولكنه عمل يزيد من تقدم الجماعة .
- 10- عدم اشتراك الجماعة في حل مشكلاتها: كثيراً ما يزيد الأخصائي مشكلات الجماعة خطورة وذلك بعدم إشراك الجماعة في تحمل المسؤولية نحو دراسة مشكلاتها والإسهام في حلها، ولذا يجب أن يشجع الجماعة على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات حتى تكتسب خبرات تعليمية مفيدة.
- 11- عدم فهم الأعضاء لقانون ولائحة الجماعة: إنه يمكن تلافي الكثير من المشكلات التي تظهر في الجماعة إذا ما قام الأعضاء بمعرفة القانون واللوائح للجماعة، وأن يفهموا الغرض منها، ويجب مراجعتها في فترات مختلفة للتأكد من ملاءمتها للجماعة في مراحل نموها وتطورها .

س 2: ما هي المعلومات المطلوبة لأخصائي طريقة العمل مع الجماعات ؟

ج 2:

- 1- الوعي بمفهوم عملية التعليم من حيث الترابط النظري والتطبيقي والميداني ومعرفة الحاجات الإنسانية وحق الفرد في تحقيق ذاته .
- 2- معرفة مصادر الرعاية والخدمة الاجتماعية المتوفرة في المجتمع مع إلمام وافي بأنظمتها ومعاملاتها .
- 3- مفهوم واضح لمهنة الخدمة الاجتماعية كمنهج علمي وأسلوب مهني وميدان عمل له أبعاده وأهدافه العلاجية والوقائية والإنمائية.
- 4- معرفة المبادئ العامة التي تحكم المنهج العلمي في عملية التعلم .
- 5- معرفة بالمبادئ التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتفاعلهم
- 6- معرفة أسس تكوين العلاقات المهنية والاجتماعية .
- 7- معرفة نشأة الخدمة الاجتماعية المعتمدة والفلسفات المستمدة منها وأبعاد تطورها .
- 8- معرفة التشريعات الاجتماعية التي تخدم الأعضاء والجماعات.

9- معرفة إمكانيات وموارد المؤسسة والبيئة.

10- توضيح أهمية فهم العادات السائدة في المجتمع المحلي.

المحاضرة الثالثة عشر

التسجيل في طريقة العمل مع الجماعات

أولاً : المقصود بالتسجيل في خدمة الجماعة

مقدمة:

أصبحت عمليات التسجيل أداة أساسية تعتمد عليها طريقة العمل مع الجماعات ، ذلك لأن التسجيل هو الوسيلة التي نتعرف بها على مدى ما أحرزه الأفراد والجماعات من نمو، وبالتالي التعرف على ما حققته طريقة العمل مع جماعة ما من نتائج ونمو، وبعبارة أخرى فإن التسجيل يعتبر معياراً لقياس نمو الجماعة والأخصائي والمؤسسة.

فالتسجيل يشمل مجموعة المواد التي يستخدمها كل من عضو الجماعة وأخصائي الجماعة والمشرف حتى يؤدي كل منهم دوره بفاعلية في ضوء موقف الأعضاء في الجماعة ، وموقف الأخصائي بالنسبة للجماعة، وموقف المشرف بالنسبة للأخصائيين العاملين مع الجماعات.

يعتبر التسجيل ركناً هاماً من الأركان الأساسية التي تعتمد عليها طريقة العمل مع الجماعات.

فالتسجيل هو عملية تكوين وتحليل المواد التي تستخدم لتحسين العمل.

تعريف التسجيل في خدمة الجماعة :

يُعرفُ التسجيل بأنه عملية تدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت أو رقمية، بكافة الوسائل التي تكفل حفظها لاستخدامها في قياس نمو وتطور كل من الفرد والجماعة والأخصائي والجماعة ككل وكذلك المؤسسة على أن تؤدي وظيفتها بكفاءة أفضل بالنسبة للأعضاء وللجماعات وللمجتمع الذي تخدمه هذه المؤسسة.

فيتضح من ذلك :

- عندما يسجل أعضاء الجماعة العمليات التي يقومون بها إنما يستعرضون تجاربهم وخبراتهم التي يمرون بها بقصد الاستفادة منها في إحراز مستوى أعلى للنمو .

-وعندما يقوم أخصائي الجماعة بعمليات التسجيل إنما يهدف إلى تحسين تجاربه وأساليبه التي يتبعها مع الجماعة.

- وحين يقوم الموجه بالتسجيل فإنما يهدف إلى ترقية الأساليب الفنية التي يتبعها الأخصائيون في عملهم مع الجماعات .

ماهي العناصر التي تشملها عمليات التسجيل في خدمة الجماعة ؟

1- أعضاء الجماعة : قيام الأعضاء بمسؤوليات التسجيل اللازمة للبرامج لقياس وسائل تنفيذها .

2- أخصائي الجماعة : قيام الأخصائي بمسؤوليات التسجيل اللازمة لقياس مدى تطور الجماعة ونموها وما يقوم به من أساليب وخدمات لتحقيق التفاعل الجماعي.

3- المشرف: قيام المشرف بمسؤوليات التسجيل حين يدون تطور النمو المهني للأخصائي خلال عمله مع الجماعة.

ثانياً: أغراض التسجيل.

تعددت الأغراض الخاصة بالتسجيل وهى :

1- قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة .

2- قياس نمو وتطور الجماعة ككل.

3- قياس نمو وتطور أخصائي الجماعة.

4- مساعدة المشرف على تأدية دورة بنجاح.

5- تقييم وظيفة المؤسسة وخدماتها.

6- اكتشاف الحالات الفردية ومساعدتها.

7- تدريب الأخصائيين والمتطوعين الجدد.

8- تقييم البرامج.

9- اختبار مبادئ طريقة خدمة الجماعة .

10- المساعدة في الدراسة والبحث.

11- التعرف على المؤسسة.

1- قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل أخصائي خدمة الجماعة على قياس نمو وتطور الفرد داخل الجماعة.

- يساعد على معرفة الفروق الفردية بين الأعضاء ويعالج كل منهم حسب حاجاته واستعداداته،

- يساعد التسجيل على الوقوف على نوع العلاقات بين أعضاء الجماعة والمشاكل التي قد تعترض كل منهم.

- يساعد على تقوية روح التعاون بين الأعضاء.

2- قياس نمو وتطور الجماعة ككل

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل على دراسة الجماعة وقياس نموها وتطورها كوحدة قائمة بذاتها.
- يساعد التسجيل على معرفة نوع الجماعة من حيث تاريخ تكوينها وشروط الانضمام إليها والنشاط الذي تمارسه.
- يساعد التسجيل في التعرف على مستوى أعضاء الجماعة الثقافي والاقتصادي ومعرفة مدى تطور الجماعة.
- يساعد في ديناميكية الجماعة ومعرفة تماسكها أو تفككها والمشاكل التي تعترضها.

3- قياس نمو وتطور أخصائي الجماعة

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل أخصائي الجماعة على تحليل المواقف الجماعية التي تعترض دوره في هذه المواقف.
- يساعد الأخصائي على التزود بالخبرات والمهارات التي تعاونه في العمل مع الجماعة.
- يساعد التسجيل على معرفة مدى نمو أعضاء الجماعة وتطورهم وتفهمهم لرغباتهم واحتياجاتهم.
- يساعد التسجيل على معرفة نواحي الضعف في البرامج لتقويتها، وكذلك نواحي القوة للاستفادة منها.
- يساعد التسجيل الأخصائي على نقد ذاته وتقييمها.
- يساعد التسجيل على ربط الجماعة بجماعات أخرى بطريقة مبنية على تفهم نوع العلاقات ومدى استعدادهم لذلك.
- يساعد التسجيل الأخصائي الجديد على معرفة ما حققه زميله السابق من البرامج مع الجماعة فيعمل على استكمالها.

4- مساعده المشرف على تأدية دوره بنجاح

يتم ذلك من خلال:

- بواسطة التسجيل يتمكن المشرف من الوقوف على درجة نمو وتطور الأخصائي ودوره في الجماعة.
- يعتبر التسجيل مادة حية للمناقشة في الاجتماعات الإشرافية التي تعقد بين المشرف وأخصائي الجماعة.
- يُمكنُ التسجيل المشرف من تزويد الأخصائي بالمعلومات والمهارات اللازمة عن طريق مناقشة المواقف المختلفة التي يبرزها التسجيل.
- يساعد التسجيل على معرفة الأخطاء التي يقع فيها الأخصائي ويقوم بشرحها وتصحيحها عن طريق العلاقة الإشرافية.

5- تقييم وظيفة المؤسسة وخدماتها

يتم ذلك من خلال:

- بواسطة التسجيل يمكن عرض وبيان خدمات المؤسسة للمجتمع الخارجي.
- يساعد التسجيل إدارة المؤسسة على تقييم خدماتها وأعمالها.

- يعتبر التسجيل وسيلة المؤسسة لكتابة التقارير الشهرية والسنوية من إحصاءات عن الأعضاء وأنواع البرامج المستخدمة ومدى تحقيقها والعوامل التي تعترضها.

6- اكتشاف الحالات الفردية ومساعدتها

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل أخصائي الجماعة على اكتشاف بعض الحالات الفردية التي لا تستطيع التكيف مع خدمات المؤسسة أو الأخصائي أو أعضاء الجماعة.
- يعمل أخصائي الجماعة مع الأفراد الذين لا يستطيعون التكيف مع الجماعة كأفراد لهم مواقف خاصة تحتاج إلى المساعدة لإعادة تكييفهم مع خدمات المؤسسة حسب قدراتهم واحتياجاتهم أو تحويلهم لأخصائي خدمة الفرد.
- يعمل أخصائي الجماعة على تحويل الحالات التي يعجز عن العمل معها إلى أخصائي خدمة الفرد باعتبارهم حالات فردية داخل الجماعة.

7- تدريب الأخصائيين والمتطوعين الجدد

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل في تدريب الأخصائيين الاجتماعيين الجدد، وكذلك المتطوعين في مؤسسات العمل مع الجماعات.
- يساعد التسجيل عن طريق عرض التقارير ومناقشتها مع المشرف على تزويد الأخصائيين والمتطوعين الجدد بالمعلومات والخبرات والتصرف في المواقف التي تصادفهم.

8- تقييم البرامج

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل في تقييم البرامج التي تستخدمها الجماعة في ممارسه نشاطها.
- توضح التقارير الدورية والتحليلية مدى استجابة أعضاء الجماعة للبرامج ومحتوياتها .
- كما توضح التقارير الدورية والتحليلية المبادئ والأساليب التي استخدمت في تصميم وتنفيذ هذه البرامج ومدى مقابقتها لحاجات ورغبات الأعضاء المتغيرة، ومدى ملاءمتها لمرحلة نمو الجماعة ودور الجماعة في تنفيذها.

9- اختبار مبادئ الجماعة

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل على معرفة مدى صلاحية هذه المبادئ عند التطبيق ، حيث أن مبادئ خدمة الجماعة ديناميكية ومتطورة وبذلك يمكن توقع أن تظهر مبادئ جديدة لطريقة العمل مع الجماعات تكون أكثر رسوخاً .

10- المساعدة في الدراسة والبحث

يتم ذلك من خلال:

- يعتبر التسجيل وسيلة هامة من وسائل البحث والدراسة، فالتقارير وما تحتويه من معلومات وبيانات وإحصائيات تساعد المهتمين بالعمل مع الجماعات في الاستعانة بمحتويات هذه التقارير في البحوث والدراسات التي يجرونها من خبرات الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات .

11- التعرف على المؤسسة

يتم ذلك من خلال:

- يساعد التسجيل تعرف الأشخاص على المؤسسة وعلى خدماتها ووظيفتها بطريقة سهلة عن طريق متابعة التقارير الإحصائية والرسوم البيانية.

ثالثاً: وسائل التسجيل

تعتبر المقاييس الاجتماعية والرسوم البيانية والتقارير من أهم الوسائل التي يستخدمها أخصائي الجماعة في التسجيل أثناء عمله مع الجماعات ومن أهم الوسائل :

- ١ -المقاييس الاجتماعية: وهي وسيلة توضح في سهولة بمساعدة الرسم التكوين الكامل للعلاقة الكائنة في وقت معين بين أفراد جماعة خاصة، فالخطوات الأساسية للعلاقة بين الجماعة تصبح واضحة من نظرة بسيطة بهذه الوسيلة.

وقد طبقت المقاييس الاجتماعية في مواقف اجتماعية كثيرة كالجماعات والفصول الدراسية وغير ذلك من المؤسسات والمجتمعات الأخرى ولذا يمكن تطبيق هذه الوسيلة في وصف العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة ولدراسة ظواهر أخرى مثل الزعامة أو القيادة ، الصداقة ، وتفكك وتماسك الجماعة.

- ٢ -الرسوم البيانية وتشمل :

أ- الأعمدة وتشمل: الأعمدة البسيطة، الأعمدة المركبة، الأعمدة المجزأة.

ب- الدوائر.

ج - الصور المجسمة.

د- المنحنيات.

ويمكن استخدام الحاسب الآلي في مؤسسات خدمة الجماعة لتسجيل وحفظ المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة وأنشطتها وأعضائها والجماعات الموجودة بها ، كما يستطيع أخصائي الجماعة حفظ البيانات الخاصة بالجماعة التي يعمل معها في الحاسب الآلي بدلاً من السجلات المعرضة للتلف والضياع.

٣ -المسجلات: ويمكن الاستفادة منها في عملية التسجيل وتقتصر على تسجيل الأشياء الحركية كتعبيرات الوجه والجو النفسي الذي يخيم على الجماعة وأعضائها، ويمكن الاستفادة منها في تسجيل المناقشات والأحداث والقرارات لعدم تعرض الأخصائي للنسيان.

رابعاً: قواعد التسجيل الذي يراعيها الأخصائي في عمله مع الجماعات

يعتمد التسجيل على قدرة الأخصائي نفسه ، فلكل أخصائي طريقته في تدوين الملاحظات والاستجابات بين أعضاء الجماعة والدور الذي يقوم به نحو هذه التفاعلات والمشاكل التي تواجه كل من الجماعة والأفراد.

ويعتمد الأخصائي في ذلك على قدرته في الملاحظة والوصف والبحث والتحليل، وكلها عمليات متداخلة ولازمة لنجاح الأخصائي في التسجيل، ولذلك من الصعوبة أن نضع نماذج موحدة للتقارير أو لطرق تسجيلها ، ولكن يمكننا أن نحدد بعض الاتجاهات التي يجب أن يركز ويستعين بها الأخصائي عند التسجيل ونلخصها على النحو التالي:-

1- أن اكتساب مهارة في التسجيل لا تأتي إلا عن طريق الممارسة الفعلية، والاستفادة من قدرات الأخصائي التي تتمثل في الملاحظة والانتباه والإدراك والوعي في عمليات التسجيل، ولذلك يجب أن يعتمد الأخصائي في تسجيلاته على النواحي التالية:-

- ☞ أن يكون يقطاً دقيق الملاحظة لما يحدث بين أعضاء الجماعة.
- ☞ أن يدرك ما يجب أن يشمل التسجيل من بيانات وموضوعات.
- ☞ أن ينظم ويحلل الموضوعات الهامة التي لها أثراً على الأفراد والجماعات.
- ☞ أن يقترح ما يراه مناسباً لمواجهة المشكلات التي تتعرض لها الأفراد والجماعة وما يتخذ من خطوات نحو حل هذه المشكلات.

2- أن يشمل التسجيل على كل ما يراه الأخصائي هاماً عن الأعضاء كأفراد لكل منهم شخصيته، وعن الجماعة كقوة اجتماعية تضم أفراداً لهم استجابات متنوعة وعلاقات متعددة.

3- أن يشمل التسجيل الدور الذي قام به الأخصائي وكذلك الدور الذي يقوم به بالنسبة للجماعة كعامل مساعد في تطورها ونموها.

- 4- أن يصف التسجيل الأحداث التي تمت في الجماعة والاستجابات بين الأعضاء حسب ترتيب حدوثها في الجماعة.
- 5- أن يراعي الأخصائي تسلسل النشاط الذي تم في الجماعة فيسجله بنفس الطريقة التي اتبعتها الأعضاء في الدراسة أو البحث أو التنفيذ.
- 6- أن يتم التسجيل بعد عمليات النشاط الخاصة بالجماعة مباشرة، وأن يقوم بوضع نقاط مختصرة تساعد على كتابة التقارير، وهذا يساعده على تذكر الأحداث التي تمت في الجماعة والاستجابات التي ظهرت خلال المناقشات.
- 7- أن يتصف أسلوب التسجيل بالسلاسة والوضوح والموضوعية ويكون خالياً من الأخطاء اللغوية بقدر الإمكان.
- 8- أن يقوم الأخصائي بين حين وآخر بعمل ملخصات خاصة بالجماعة تساعد في تفهم مدى تطور الجماعة، كما تعاونه عند كتابة التقرير التحليلي للجماعة.
- 9- يراعي أن تحتفظ كافة السجلات بطابع السرية وذلك يتطلب إيداعها في أماكن مخصصة لها، ولا تتداول إلا لأغراض خاصة مثل استخدامها في مناقشة مهنية بين مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين.

أسئلة المحاضرة

س 1: ما المقصود بالتسجيل في خدمة الجماعة؟

الإجابة :

يُعرّف التسجيل بأنه عملية تدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت أو رقمية، بكافة الوسائل التي تكفل حفظها لاستخدامها في قياس نمو وتطور كل من الفرد والجماعة والأخصائي والجماعة ككل وكذلك المؤسسة على أن تؤدي وظيفتها بكفاءة أفضل بالنسبة للأعضاء وللجماعات وللمجتمع الذي تخدمه هذه المؤسسة.

س 2 : اشرح العناصر التي تشملها عمليات التسجيل في خدمة الجماعة ؟

الإجابة : العناصر التي تشملها عمليات التسجيل في خدمة الجماعة هي : -

- 1- أعضاء الجماعة : قيام الأعضاء بمسؤوليات التسجيل اللازمة للبرامج لقياس وسائل تنفيذها .
- 2- أخصائي الجماعة : قيام الأخصائي بمسؤوليات التسجيل اللازمة لقياس مدى تطور الجماعة ونموها وما يقوم به من أساليب وخدمات لتحقيق التفاعل الجماعي.
- 3- المشرف: قيام المشرف بمسؤوليات التسجيل حين يدون تطور النمو المهني للأخصائي خلال عمله مع الجماعة.

س 3: ناقش وسائل التسجيل في خدمة الجماعة؟

الإجابة :

تعتبر المقاييس الاجتماعية والرسوم البيانية والتقارير من أهم الوسائل التي يستخدمها أخصائي الجماعة في التسجيل أثناء عمله مع الجماعات ومن أهم الوسائل :

1- المقاييس الاجتماعية: وهي وسيلة توضح في سهولة بمساعدة الرسم التكوين الكامل للعلاقة الكائنة في وقت معين بين أفراد جماعة خاصة، فالخطوات الأساسية للعلاقة بين الجماعة تصبح واضحة من نظرة بسيطة بهذه الوسيلة. وقد طبقت المقاييس الاجتماعية في مواقف اجتماعية كثيرة كالجماعات والفصول الدراسية وغير ذلك من المؤسسات والمجتمعات الأخرى ولذا يمكن تطبيق هذه الوسيلة في وصف العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة ولدراسة ظواهر أخرى مثل الزعامة أو القيادة ، الصداقة ، وتفكك وتماسك الجماعة.

2- الرسوم البيانية وتشمل :

أ- الأعمدة وتشمل: الأعمدة البسيطة، الأعمدة المركبة، الأعمدة المجزأة.

ب- الدوائر. ج - الصور المجسمة.

د- المنحنيات.

3- المسجلات: ويمكن الاستفادة منها في عملية التسجيل وتقتصر على تسجيل الأشياء الحركية كتعبيرات الوجه والجو النفسي الذي يخيم على الجماعة وأعضائها، ويمكن الاستفادة منها في تسجيل المناقشات والأحداث والقرارات لعدم تعرض الأخصائي للنسيان.

ويمكن استخدام الحاسب الآلي في مؤسسات خدمة الجماعة لتسجيل وحفظ المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة وأنشطتها وأعضائها والجماعات الموجودة بها ، كما يستطيع أخصائي الجماعة حفظ البيانات الخاصة بالجماعة التي يعمل معها في الحاسب الآلي بدلاً من السجلات المعرضة للتلف والضياع.

المحاضرة الرابعة عشر

المفاهيم والمصطلحات الاجتماعية في مقرر خدمة الفرد والجماعة

مفهوم خدمة الفرد

تعريف هيلين برلمان:

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

وسوف نناقش ونحلل التعريف لمعرفة جوانب القوة والضعف من خلال:

1- العملية : Process

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

2- تمارس في مؤسسات اجتماعية :

وهي مميزة تكسب خدمة الفرد الواقعية والتنظيم فشرط المؤسسة أساسية في تحديد نوع الخدمات المقدمة للعملاء كما تخضع عملية المساعدة للتنظيم والإشراف .

3- مساعدة الأفراد :

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

4- على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تعوق أدائهم الاجتماعي :

تعنى إكساب العملاء حالة من القدرة لمواجهة مشكلاته، وهي خطوة تصل بالعميل إلى حالة من الإيجابية الذاتية قد لا تكون وحدها كافية لعلاج كل مشكلاته ولكنها تخضع لاعتبار الواقع والممكن.

رغم جوانب القوة في هذا التعريف إلا إن هناك انتقادين لهذا التعريف هما:

- ١ - المواجهة الفعالة تعنى المواجهة المؤثرة على انطلاقها ، ولكن ماذا لو لم نتمكن من تحقيق ذلك كلياً أو نسبياً كحالات المرض العقلي الحاد أو المعنويين، من ثم كان من المفيد أن تكون الصياغة متضمنة هذا الافتراض لتكون المواجهة الفعالة الممكنة .

٢ - كان من الأفضل لو أن التعريف قدم مزيداً من التوضيح لمصطلح العملية يضمن شرطي العلم والمهارة منعاً لأي التباس قد يقع فيه القارئ .

تعريف ليبيا ستوك لخدمة الفرد

خدمة الفرد فن يستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة العلاقية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانات المجتمع لتحقيق أفضل تكيف بين الفرد وبيئته الاجتماعية.

وسوف نناقش ونحلل التعريف لمعرفة جوانب القوة والضعف من خلال :

جوانب القوة:

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

1- خدمه الفرد فن : فن بالمفهوم الغربي مرادفها المهارة، فهي عبارة تؤكد أهمية عنصر المهارة لممارسة خدمة الفرد.

2- تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة العلاقية: تعتبر هذه العبارة توضيحاً لإزالة الغموض الذي قد يشمل مفهوم الفن بل سار بعيداً ليوضح طبيعة العلوم والمهارة الواجب توافرها.

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

أفضل تكيف ممكن بين الفرد وبيئته الاجتماعية: توضح هذه العبارة الهدف النهائي لخدمة الفرد، فلخدمة الفرد حدود مرتبطة بإمكانات المؤسسة وقابليّة الفرد للتعديل وطوعية البيئة للتغي.

ويشير التكيف (الممكن) إلى الالتزام الواقعي بعيداً عن المثالية والخيالات التي شملت عليها كثير من التعاريف.

الانتقادات الموجهة لهذا التعريف

١. استخدم التعريف مصطلح غامض ليس له مضمون في عالم الواقع وهو التكيف، وهو ضمن مجموعة مصطلحات غامضة كالتوافق والتأقلم نعجز عن تحديدها بدقة.

٢. أهمل التعريف شرط وظيفة المؤسسة لتحديد مجال ونطاق عمليّة المساعدة وأهدافها النهائية وهو الأمر الذي قلل من أهمية التعريف .

تعريف العميل

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

كما يُعرف العميل بأنه :

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

تعريف المشكلة الفردية

المشكلة في خدمة الفرد :

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

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

تعريف المؤسسة الاجتماعية

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

تعريف المبدأ في خدمة الفرد

المبدأ "مضمون لفظي يعبر عن قيمة إنسانية مٌطلقة يلتزم به ممارس خدمة الفرد تأكيداً لإنسانية الإنسان والتزاماً بالتعاليم الدينية والأخلاقية السائدة.

تعريف العلاقة المهنية

" حالة من الارتباط العاطفي والعقلي الهادف تتفاعل فيها مشاعر وأفكار كل من العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة " .

تعريف العلاقة التقييمية (التصحيحية)

ويَقصد بها هي العلاقات التي يُمارسها الأخصائيون الذين يَعْمَلُون مع بعض المضطربين نفسياً أو سلوكياً، وتستهدف بالضرورة تعديلاً لاتجاه نفسي مريض .

تعريف العلاقة التأثيرية

تتميز بعمق عنصر الثقة والحب والسلطة وهي نمط شائع مع الجانحين والمنحرفين الذين يستجيبون للسلطة والحب معاً، فهي علاقة والدية تُمارس لونهاً من ألوان السلطة أو الإثارة لمواجهة الموقف ولكنها سلطة تُحب ولا تكره.

تعريف العلاقة التدعيمية

وهي العلاقات التي يسود فيها قدر من الثقة والاحترام لتكوين مناخ صالح لاستكمال عمليات المساعدة (دراسة وتشخيصاً وعلاجاً) على أحسن وجه ممكن ، فعنصر الثقة يُساعد العميل على التعاون والتحدث عن أسرارهِ، كما يجعله أكثر طواعية لتنفيذ الخطة العلاجية.

تعريف التقبل

هو اتجاه عاطفي عام للأخصائي نحو طالب المساعدة يتسم بالحب والتسامح في المساعدة، ولا يعنى قبولاً لسلوكه اللاأخلاقي، وإنما يعنى قبولاً له كإنسان له قيمته وكيانه مهما مارس من أخطاء.

تعريف التوجيه الذاتي

هي حرية مقيدة للعملاء بدرجات متفاوتة تتفق وطبيعة مشكلات وأنماط شخصياتهم في إطار فلسفة المؤسسة وإمكانياتها .

تعريف السرية

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

تعريف التعبير عن المشاعر

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

تعريف مفهوم التفاعل الوجداني

هو تجاوب مهني لمشاعر العميل يعتمد على قدرة الأخصائي الاجتماعي على الإحساس بمشاعر الآخرين وتفسيرها والاستجابة لها.

تعريف تجنب الحكم على العميل

هو اتجاه لا إداني يقفه الأخصائي من عميله مهما كانت أفعاله الانحرافية أو سلوكه اللااجتماعي رغم إدانة هذه الأفعال ذاتها والحكم عليها بالخطأ أو الانحراف .

تعريف الفردية

هو إيمان مطلق بأن العميل إنسان فريد في نوعه يعامل ويساعد بطريقة تختلف عن أي إنسان آخر .

تعريف مفهوم الواقعية

هو المواجهة الموضوعية والمباشرة للمشكلة كما هي في واقع الأمر بغض النظر عن تصورات العميل لها ولأبعادها.

تعريف الايجابية

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

مفهوم الدراسة الاجتماعية

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

أساليب الدراسة

هي الوسائل التي يحصل بها الأخصائي الاجتماعي على حقائق المشكلة من المصادر المختلفة .

المقصود بمصادر الدراسة

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

تعريف المقابلة

- المقابلة في خدمة الفرد هي لقاء مهني هادف بين الأخصائي والعميل أو أي فرد أو أفراد مرتبطين بالمشكلة في إطار أسس وقواعد منظمة تحقيقاً لعملية المساعدة .
- المقابلة في خدمة الفرد نمط فريد من المقابلات من حيث هي لقاء مهني تحكمه أسس مُقننه تتم بين فرد يُعاني موقفاً مؤلماً وآخر عليه تحويل هذا الألم إلى أمل واستقرار .

تعريف الملاحظة

- تُعتبر الملاحظة من أدق الأسس الفنية للمقابلة التي تُفيدنا في التعرف على كلمات العميل المسموعة وغير المسموعة، وما تحمله وراءها من كلمات ومعاني وما تخفى خلف هذه المعاني من دلالات، بل وما وراء السلوك من أحاسيس .
- والملاحظة أسلوب علمي نتعرف من خلاله على حقائق معينة لها أساسها العلمي فهي إما :
 - تُضع فروضاً تحتاج إلى الإثبات.
 - أو تؤكد فروضاً سبق افتراضها.

تعريف الاستفهام

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

تعريف المقابلة الفردية

هي المقابلة الشائعة التي تتم بين الأخصائي والعميل نفسه وبمفرده سواء بالمؤسسة أو بالمنزل أو في أي مكان آخر ، ويُمارس فيها جميع أساليب المقابلة وخصائصها كما تُعتبر الوسيلة الوحيدة لنمو العلاقة المهنية.

تعريف المقابلة المشتركة

- ويشترك مع العميل فيها جميع أفراد الأسرة أو أفراد معينين منهم وفقاً لطبيعة الموقف .
- وهي مقابلات تُستخدم عادة في المشكلات العائلية أو اضطراب العلاقات بين أفراد الأسرة وفي الأسر البديلة وفي بعض حالات الضعف العقلي التي يكون من المفيد وجود الأب أو الأقارب خلال المقابلة .

تعريف المقابلة الجماعية

- هي تلك المقابلات التي يقابل فيها الأخصائي الاجتماعي مجموعة من العملاء ذوي الظروف المتشابهة أو الحاجات المتجانسة لشرح لهم فلسفة المؤسسة أو شروطها أو تفسير برامج جديدة .
- تمنح هذه المقابلات العملاء فرصة للتعبير عن آرائهم حول موضوعات معينة تُقيد في توجيه خدمات المؤسسة .

تعريف المقابلة الأولى

هي أول لقاء مهني بين الأخصائي والعميل سواء بميعاد سابق أو بدونه لتمثل البداية الحقيقية لعملية المساعدة.

تعريف مقابلة الاستقبال

هي مقابلة أولية يقوم بها أخصائي متخصص لاستقبال الحالات والبت فيها، وهي مرتبطة بهدف محدد تنتهي بانتهاء البت في الحالات، إما بقبولها في المؤسسة أو بتحويلها إلى مؤسسة أخرى.

تعريف مقابلة الصدفة

- هي نموذج ثالث من المقابلات الأولى إلا أنها تتميز بعنصر المفاجأة حيث تَنَمُّ دون ميعاد سابق أو دون التزام بالإجراءات الإدارية وهي شائعة في مؤسسات الإيداع والمدارس والمستشفيات حيث يُوجد العملاء على مقربة من الأخصائي الاجتماعي .
- هي مقابلات تجمع بين خصائص مقابلة الاستقبال والمقابلة الأولى من حيث البت فيها بما يُناسب كل حالة على حدة.

تعريف المقابلة التالية أو الدورية

هي تلك المقابلات المتعاقبة التي تلي المقابلة الأولى وقد تتم بصفة دورية أو بصفة متقطعة حسب الظروف.

تعريف المقابلة الختامية

هي آخر لقاء مهني للأخصائي مع العميل، وتتم عادة في الحالات التالية:-

١. انتهاء علاقة العميل بالمؤسسة باستكمال علاج المشكلة.

٢. تحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى أو أخصائي آخر.

تعريف المقابلة التتبعية

المقابلة التتبعية نوع آخر من المقابلات المهنية والتي تتم بعد وضع خطة العلاج موضع التنفيذ، وهي مقابلات تتم عادة إما في منزل العميل أو في مقر عمله أو في مدرسته وما إلى ذلك .

تعريف الزيارة المنزلية

الزيارة المنزلية هي نوع من المقابلات المهنية مع العميل أو أسرته تتم في بيئاتهم الطبيعية أو في أي مكان يقيم فيه لتحقيق أهداف مهنية.

مفهوم التشخيص الاجتماعي

وهناك آراء كثيرة تناولت تعريف التشخيص ومنها :

1- تعريف ماري ريشموند : هو محاولة الوصول إلى التحديد الدقيق بقدر الإمكان للموقف الاجتماعي وتشخيص مشكلة العميل .

2- تعريف فاطمة الحاروني : هو إيجاد العلاقة السببية بين واقع العميل داخلياً وخارجياً وبين أعراض سوء التكيف من أجل العلاج .

3- تعريف عبد الفتاح عثمان : التشخيص المتكامل هو تحديد طبيعة المشكلة ونوعيتها الخاصة مع محاولة علمية لتفسير أسبابها بصورة تُوضح أكثر العوامل طوعية للعلاج.

4- تعريف فلورنس هوليس : هو تحديد طبيعة المشكلة والعوامل المسببة لها واتجاهات شخصية العميل نحوها بهدف وضع خطة علاجية

تعريف الأفكار التشخيصية

هي لون من الانطباعات تتميز بأنها :

- غير يقينية وغير مؤكدة وإن ارتكزت على شواهد وقرائن معينة.
- تنسّم بالكلية والعمومية دون تفصيلات جزئية فهي انطباعات عامة.

- تعتمد عليها مقابلات الاستقبال في توجيه الحالات أو تحويلها.
- تُعتبر وسائل للتشخيص النهائي أو فروض يتعين تحقيقها ، لذا من المفيد تسجيل هذه الانطباعات بعد كل مقابلة حتى نستطيع رسم الخطوات التالية .

التشخيص الإكلينيكي (التصنيفي)

- هو تشخيص يقتصر على تصنيف المشكلة أو المرض أو العاهة دون أي ذكر للعوامل المسببة لها.
- يُطلق على هذا النوع بالتشخيص الأرسطي نسبة إلى قياس أرسطو الشهير، القائل بأن ” المقدمات تتضمن النتائج وتُغني عن الجزئيات “.
- يُمارس هذا النوع من التشخيص في المستشفيات ومؤسسات المعوقين والعيادات النفسية والسجون .
- يكتفي هذا النوع من التشخيص بتحديد طبيعة المرض أو نوع العاهة أو درجة الذكاء.

التشخيص السببي

- وهو يُشبه التشخيص الإكلينيكي إلا أنه يضيف على طبيعة المشكلة طائفتها الخاصة أو نوعيتها المميزة عن الطوائف الأخرى الواقعة داخل التصنيف العام مثال :
- المشكلة هي اضطراب نفسي وهو التصنيف الإكلينيكي العام، أما إضافة الطائفة الخاصة لهذا الاضطراب كالانطواء أو القلق فهو تصنيف طائفي أو تشخيص سببي.
- يُطلق على هذا النوع اسم التشخيص الجاليلي نسبة إلى منهج جاليليو في توضيح الحقائق .
- له نفس مزايا التشخيص الإكلينيكي وإن احتوى على مزيد من التفسيرات لطبيعة المشكلة وإن كان لا يوضح فردية المشكلة .

التشخيص الدينامي الوصفي

- وهو التشخيص الوصفي الذي يوضح تفاعل العوامل الذاتية والبيئية (رأسيا أو أفقيا) والتي أدت للموقف الإشكالي .
- يَنتشر بين المؤسسات التي تتناول المشكلات الأسرية والانحراف وعدم التكيف .
- ارتبطت به خدمة الفرد منذ نشأتها كأنسب أسلوب لتفسير المشكلات الفردية .
- ويمتاز بمناسبته للطبيعة الفردية الخاصة لكل من العميل وظروفه المحيطة وطبيعة التفاعل بينهما حيث لا يمكن تفسيره إلا من خلال صياغة وصفية ولا يخضع لأي لون من ألوان التصنيف .

التصنيف العام

- هو تحديد المجال العام للمشكلة ، أسرية أو مدرسية ، نفسية أو عقلية، ويجب أن يُوضع في مقدمة العبارة التشخيصية ليُحدد طبيعة المشكلة الرئيسية لتتوالى بعدها الجوانب التفصيلية .
- يعتمد هذا التصنيف على الرأي المهني للأخصائي الاجتماعي الذي عليه أن يُميز أصول المشكلة عن فروعها ، وجذورها عن أعراضها الفرعية في ارتباطها بخدمات المؤسسة .
- يُفضل أن يكون التصنيف العام مرتبطاً بنوعية المؤسسة ذاتها والمجال الذي تخدمه .

تعريف التصنيف الطائفي

- هو تحديد الطائفة التي تنتمي إليها المشكلة داخل مجالها العام .
- تحديد طائفة المشكلة تختلف حسب مجالها العام وحسب خدمات المؤسسة .
- مثلاً إذا كان التصنيف العام هو ضعف عقلي تكون الطائفة أحد مراتب الضعف العقلي (عته أو أبله أو مورون)
- وإذا كان التصنيف العام هو جناح أحداث يكون التصنيف الطائفي هو (تشرذ أو انحراف) .
- هذا التصنيف أكثر دقة ويكسب التشخيص موضوعية وتنظيماً وله قيمة إحصائية وعلمية .

تعريف التصنيف النوعي

ويقصد به تحديد العوامل التي أدت إلى المشكلة وغالباً تكون على النحو التالي :

أ - عوامل شخصية وتنقسم بدورها إلى :-

• عوامل نفسية : (شعورية - شبه شعورية)

• عوامل جسمية

• عوامل عقلية

• عوامل خلقية

ب عوامل اجتماعية

ج -عوامل شخصية واجتماعية

تعريف التفسير الوصفي

- هو التفسير الذي يُوضح تفاعل العوامل المختلفة التي أدت إلى الموقف الإشكالي لتُميز فردية المشكلة وظروفها الخاصة .
- يجب أن يكون التفسير وحدة عقلية متكاملة متتابعة في تسلسل منطقي وتتابع زمني ليصور تفاعل كل من شخصية العميل مع ظروفه المحيطة .
- قد يتضمن تفسيراً رأسياً لتفاعل الظروف المختلفة في الماضي عند تحليل السمات الشخصية للعميل كما في حالات الأحداث أو المضطربين نفسياً، أو أفقياً لتفاعل السمات الحالية مع الظروف الحاضرة .

مفهوم العلاج

هو التأثير الايجابي في شخصية العميل أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية أو لتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة .

مفهوم العلاج الذاتي

ويقصد به التأثير المقصود في سمات العميل الشخصية لمواجهة مواطن العجز في شخصية وتدعيم مواطن القوة فيها.

مفهوم العلاج البيئي

هو الجهود التي تُبذل لتخفيف الضغوط الخارجية والخدمات العملية التي تُقدم إلى العميل سواء من المؤسسة أو من مصادر البيئة المختلفة.

مفهوم المعونة النفسية

هي وسيلة لتخفيف حدة المشاعر المصاحبة للمشكلة أو إزالتها ولكنها ليست مواجهة متعمدة لأي مشاعر عصابية أو شبه عصابية .

المعونة النفسية وأساليبها ليست بلازمة في جميع الحالات دون تمييز ولكن تمارس فقط عندما تتطلبها الحاجة .

بمعنى أنها أساليب تزيل أو تخفف حدة القلق أو الذنب أو الغضب والتي نشأت نتيجة المشكلة فأفقدت مؤقتاً قدرات الذات على التماسك والاستقرار .

مفهوم العلاقة المهنية

هي الشريان لكافة أساليب العلاج ويتحقق من خلال نموها تدعيماً لذات العميل وتخفيفاً لتوتراته لما تُوفره من عوامل أمن وثقة واستقرار .

مفهوم التأكيد

هو أسلوب يستخدم في بعض الحالات خاصة التي يَنتاب العميل فيها مشاعر حادة من القلق أو الألم أو الكآبة .

مفهوم التعاطف

هو اتجاه وجداني يمارس بتركيز خاص في مواقف معينة يُعاني العميل فيها موقفاً مؤلماً قد يدعوه إلى البكاء الشديد وخاصة عند الفواجع الطارئة .

وهو أسلوب سلبي للعلاج إلا أنه يهيئ للعميل استعداداً للاستجابة له.

ويخفف من شدة الصدمة التي يعاني منها العميل .

مفهوم المبادرة

أسلوب يمارس مع العملاء النافرين أو المتباعدين أو الخائفين من الارتباط بالغير حيث يقوم الأخصائي بجهود خاصة لجذب العميل إلى طلب المساعدة أو الاستمرار في طلبها وعادة تمارس مع الأطفال أو الأنماط الخائفة أو العدوانية فاقدة الثقة في الآخرين.

مفهوم الإفراغ الوجداني

هي العمليات التي تساعد العميل على التعبير الحر عن مشاعره التي يكظمها أو يكبتها ، فهو رغم أنه لا يظهرها إلا أنه يعيش في مجالها النفسي .

مفهوم التشجيع

هو تعزيز الاستثارة لضمان استمرار العميل في التعبير عن مشاعره، فمثلاً في المثال السابق للأخصائي أن يقول شيء طبيعي أن تشعر بالغيرة.

مفهوم الاستشارة

هي أسلوب تنبهي يسلط الضوء على جوانب معينة يستشف الأخصائي منها مضامين وجدانية حديثة الشعور، فمثلاً تعليق الأخصائي على عبارة استسلامية للألم في المستشفى بأنها ربما حائرة حول مصير الطفل وهكذا تبدأ الأم في التعبير عن مشاعرها.

مفهوم تعديل الاستجابات

من العسير أن نتصور أننا في جميع الحالات نستهدف تعديلاً جوهرياً في سمات الشخصية من خلال مقابلات محددة ولكن الذي نعيه بتعديل الاستجابات هو تعديل الأعراض، فالغضب نفسه قد لا نمنعهم أو مشاعر الكراهية قد لا نزيلها من جذورها ، ولكن يمكن أن نُعدل من أسلوب التعبير عن هذا الغضب أو الكراهية وأن نقلل من فرص حدوثها قدر الإمكان ووسائل ذلك هي :

الإيحاء + النصح + التشديد (السلطة) + التحويل + التقمص .

مفهوم الإيحاء

هو بث بعض الآراء والأفكار بصورة غير مباشرة في ذهن العميل وإرادته يتأثر بها دون مقاومة وكأنها صادرة من نفسه ، ويستخدم الإيحاء في الحالات التالية:-

- حالات الحيرة الشديدة للاختيار بين أمرين.
- الحالات المتقدمة من الضعف العقلي.
- حالات الأطفال والأنماط الاعتمادية.
- حالات الأزمات النفسية الشديدة.

مفهوم النصح

أسلوب لتعديل الاستجابات يمارس في حالتين:

- عدم استجابة العميل للإيحاء ويتطلب الأمر سرعة اتخاذ قرار .
- عند طلب العميل نفسه المشورة .

ولتقديم النصيحة شروط أهمها :-

- أن يطلبها العميل شفهيًا أو تلميحًا.
- التأكد من موضوعيتها وفائدتها العملية.
- التأكد من أن العميل يطلبها حقاً وليس من باب المجاملة أو التواضع.
- لا تقدم النصيحة بعد حدوث الخطأ.

مثلاً : يقول الأخصائي للعميل "لقد قلت لك هذا من قبل"

مفهوم السلطة والأوامر

ونعني بها قيادة والدبة تقع في مكان ما بين النصيحة والتعسف فهي نصيحة ضاغطة تجمع بين الرغبة والعقل والإرغام . ولممارسة السلطة شروط واعتبارات منها :

- وضوح الخطورة من تصرفات معينة .
- في حالات الأطفال والأنماط الاعتمادية كأسلوب تربيوي .

- يفضل عدم اللجوء إليه إلا بعد نمو العلاقة المهنية عند الضرورة الملحة.

مفهوم التحويل

عملية عرفها اليونان قديماً لعلاج المرضى ثم استثمرها فرويد لعمليات الايحاء والتأثير .

ويستثمر التحويل بأسلوب علاجي في حالتين :

- إذا ما تم التحويل تلقائياً فيستثمر لتعديل اتجاهاته .
- أو أن يعتمد الأخصائي القيام بدور معين ليتم التحويل وتبدأ معه عمليات العلاج .
- والتحويل قد يكون سلبياً (الكراهية) أو ايجابياً (حب) حسب خبرة العميل وطبيعة الرمز الذي يمثله الأخصائي ، وهو من معوقات نمو العلاقة في صورتها المهنية .

مفهوم التقمص

يقول العالم " الكسندر " أن التقمص يلعب أهم الأدوار في نمو الإنسان بما يتيح من تقليد للسلوك وامتصاص للاتجاهات، فمن خلال نمو العلاقة المهنية قد يحدث أن يتقمص أو يتحد العميل مع الأخصائي كفرد يعيش مشكلته ويحس معه بها .

مفهوم تعديل السمات

- أن تعديل نمط الشخصية الدائم ضرورة تستوجبها بعض الحالات التي تلعب شخصية العميل دوراً أساسياً في المشكلة .
- ونعني بذلك فئات الشبه عصائيين ومنحرفي الذات العليا وضعاف العقول ومن يعانون قصوراً واضحاً في الإدراك أو الإحساس أو التفكير أو الانجاز حيث لا يمكن حل الموقف إلا بتعديل جذري في الشخصية ذاتها والسبيل إلى ذلك اتجاهين رئيسيين هما :

1- الاستبصار (تكوين البصيرة) .

2- اتجاه تعليمي (المتعلم والتربية).

مفهوم الاستبصار (تكوين البصيرة)

- هو حالة من الفهم أو الإشراف التلقائي يدرك العميل عندها حقيقة ذاته وما بها من اضطراب أو بمعنى آخر يصل إلى حالة من الوعي يدرك عندها حقيقة نفسه .
- ولماذا لم يتحمل نقد صاحب العمل له أو لماذا يكره كل الناس .
- ويتم الاستبصار في ثلاث خطوات هي :

- الاستدعاء (الاستيطان) .

- التفسير .
- تكوين البصيرة .

مفهوم الاستدعاء (الاستيطان)

هو مساعدة العميل على الانطلاق الحر والتأمل الذاتي والتذكر للخبرات السابقة دون مقاطعة لتيار أفكاره ، فهو يسلط الأضواء على خفايا وراء سلوك العميل الحالي ولعبت دوراً هاماً في مشكلته.

مفهوم التفسير

هو الترجمة العلمية لهذه الخبرات السابقة المستدعاة وتفسير آثارها على سلوك العميل الحالي، وهي عملية يمارسها الأخصائي مع العميل عقب استدعاء خبراته للكشف عن ما وراء سلوكه في الحاضر.

مفهوم تكوين البصيرة

هي النتيجة النهائية للعمليات السابقتين ، وينمو تلقائياً عند العميل ويؤدي إلى تعديل اتجاهاته الخاطئة .

مفهوم الاتجاه التعليمي (المتعلم والتربية)

- هو تعديل السلوك نتيجة الخبرات الجديدة .

- ويمارس الأخصائي عمليات تعليمية وتربوية طالما يتعامل مع أنماط متباينة من العملاء في مختلف المجالات، ومن ثم كانت أساليب التعلم هامة لأساليب العلاج إذا أردنا تعديلاً أساسياً في السلوك بتزويده بالخبرة والممارسة وتنقسم هذه الخبرات إلى :

- خبرات يزود بها خاصة بالموقف نفسه خارج الفرد وأثره على سلوكه الحالي.
- خبرات خاصة بالمؤسسة وأهدافها ودور الأخصائي الاجتماعي فيها .
- خبرات خاصة بما يجب أن يقوم به العميل لمواجهة الموقف الحالي.

مفهوم التنبيه

- هو الأسلوب الذي يمارسه الأخصائي لإيجاد الدافع للتعلم، ومن وسائل التنبيه توضيح فوائد التعلم وتوضيح أخطار عدم التعلم وإتاحة فرصة التعلم ، وتتم هذه العمليات تصريحاً أو تلميحاً حسب درجة نضج العميل ، فمثلاً يحتاج الطفل ضعيف العقل إلى آداب المائدة.

مفهوم التوضيح

يلي التنبيه حيث يتطلع العميل إلى الخبرة المعرفة تلقائياً سواء كانت خبرة خاصة بالمؤسسة أو الأخصائي أو الموقف.

مفهوم الإقناع

هو تأثير عقلي يعتمد على المنطق والواقعية وحسن التقدير ويمارس مع العميل الذي يتمتع بقدر مناسب من الذكاء والتكامل في الذات ، مثلاً يعارض الزوج في تشغيل زوجته وذلك لمعتقدات خاطئة ، هنا يستخدم أسلوب الإقناع المنطقي لأهمية عمل الزوجة.

مفهوم التدعيم

هو مكافئة الفعل أو الثواب الذي يلي الاستجابة والإقناع وتختلف أساليب التدعيم تبعاً لنضج العميل وطبيعة الاستجابة فمثلاً قد يكون تدعيم ضعيف العقل هي كلمة مدح مشجعة .

مفهوم التعميم

- هي العملية النفسية المسؤولة عن نقل ما اكتسبه العميل من عادات جديدة في موقف معين إلى غيره من المواقف المتشابهة ، فمثلاً ينتقل تعديل ضعيف العقل لسلوكه في تناول الطعام إلى تعديل سلوكه في الفصل الدراسي.

مفهوم الخدمات المباشرة

- وهي الخدمات العملية التي تقدم للعميل مباشرة سواء من المؤسسة أو موارد البيئة ويدخل في نطاقها الإعانات المالية أو التشغيلية أو التأهيلية أو الطبية أو السكنية مما يكون له أثر ايجابي في مواجهة المشكلة .

مفهوم الخدمات غير المباشرة

وهي جهود تستهدف تعديل اتجاهات الأفراد المحيطين بالعميل سواء كان ذلك تخفيفاً لضغوطهم الخارجية عليه أو كان لزيادة فاعليتهم لمساعدة العميل.

مفهوم التسجيل في خدمة الفرد

هو عملية فنية لتدوين المعلومات المهنية المختلفة لكل حالة في صياغات كتابية أو صوتية أو بيانية مناسبة تحفظها من الاندثار أو تعرض حقائقها للنسيان.

مفهوم خدمة الجماعة

تعريف ألن كلين :

”خدمة الجماعة هي طريقة تستخدم لمساعدة الناس عن طريق الخبرة الجماعية كي يتحقق نموهم كأشخاص ، ولكي يستطيعوا الإسهام بطريقة مثمرة في إثراء حياة المجتمع “.

ويتضح من التعريف أن :

- أن خدمة الجماعة طريقة .
- تستخدم هذه الطريقة الخبرة الجماعية في مساعدة الأفراد .
- تهدف إلى تحقيق النمو الشخصي الذي ينعكس بدوره على نمو المجتمع.

تعريف محمد شمس الدين أحمد

”طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة لينموا كأفراد وجماعات، ويساهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته .

ويتضمن التعريف النواحي التالية :

- أن استخدام الطريقة يتضمن استخدام العملية في ذات الوقت .
- أن المساعدة التي يقدمها الأخصائي للأفراد في الجماعة تتم داخل مؤسسات الترويج وشغل وقت الفراغ أو يغلب عليها الطابع الترويجي .
- أن الهدف من المساعدة هو نمو الفرد والجماعة حتى يمكن تحقيق الأهداف الاجتماعية المرغوبة بشرط أن تتلائم هذه الأهداف مع المجتمع وثقافته .
- عندما تستخدم خدمة الجماعة في مؤسسات أخرى غير المؤسسات الخاصة بها، فإنها ترتبط بأهداف تلك المؤسسات وتعمل على تحقيقها من خلال مساعدة الأفراد والجماعة للوصول إلى الأهداف الاجتماعية المطلوبة.

مفهوم المبدأ في خدمة الجماعة

- يُعرّف المبدأ بأنه قاعدة أساسية لها صفة العمومية ، وقد يصل الإنسان إلى هذه القاعدة عن طريق الخبرة والمعرفة أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس .

- كما يُعرّف معجم ويبستر المبدأ بأنه حقيقة أساسية وقانون شامل يصدر عدة قوانين ذات قاعدة ثابتة للعمل .
- ويعرف المبدأ في طريقة العمل مع الجماعات: بأنه قاعدة سلوكية تتضمن إرشاداً وتوجيهاً لسلوك الأخصائي الاجتماعي .

مفهوم الأسلوب

- هو الطريقة التي يمكن بها تطبيق المبدأ .

مبدأ التخطيط في تكوين الجماعة

يُطلق على هذا المبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم ويعنى هذا أن تكون الجماعة ونشأتها من العمليات الإنشائية والبنائية في طريقة العمل مع الجماعات، على اعتبار أن الجماعة هي العامل الأساسي في تحقيق عملية المساعدة والوحدة الأولية والهدف الأساسي للخدمات.

مبدأ الأهداف المحددة

- تؤمن طريقة العمل مع الجماعات بأن الأهداف الخاصة لنمو الفرد يجب أن تكون واضحة بالنسبة للأخصائي ، وتتوافق مع آمال ورغبات الأعضاء وذلك في نطاق وظيفة المؤسسة .

مبدأ التنظيم الوظيفي المرن

التنظيم في مجال العمل مع الجماعات هو إقامة بناء وظيفي وتنظيمي للجماعة ، يساعدها على وضع وتنفيذ برامجها وتحقيق أهدافها وذلك عن طريق مناقشة الموضوعات المختلفة وإصدار القرارات وتوزيع المسؤوليات، ويجب أن يتصف هذا التنظيم بالمرونة والبساطة وفي ضوء إمكانيات أعضاء الجماعة والمؤسسة.

مبدأ تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي والجماعة

تؤمن طريقة العمل مع الجماعات بأهمية وجود علاقة مهنية بين الأخصائي وبين الجماعة وتقوم هذه العلاقة على تقبل الأخصائي لأعضاء الجماعة وعلى تقبل الجماعة للمساعدة المقدمة من الأخصائي على أساس ثقتهم فيه وفي المؤسسة .

مبدأ التفريد المستمر

تؤمن طريقة العمل مع الجماعات بأن الجماعات التي نعمل معها تختلف عن بعضها البعض، كما أن الأعضاء يستخدمون خبرات الجماعة بطرق متنوعة في إشباع حاجاتها المختلفة، وفي ضوء هذه الحقائق فإن على الأخصائي أن يقوم بدراسة الجماعة وأن يحدد المستوى الذي وصلت إليه الجماعة ثقافياً واجتماعياً ونفسياً، وكذلك مستواه من حيث نموها ، وأن يعمل معها على هذا الأساس للوقوف على احتياجات وقدرات وميول أعضائها.

مبدأ التفاعل الاجتماعي الموجه

يعتبر التفاعل الاجتماعي هو المصدر الأول الأساسي للطاقة والحيوية في طريقة العمل مع الجماعات .

تعمل طريقة العمل مع الجماعات على تحويل العمليات الاجتماعية التي تحدث داخل الجماعة إلى عمليات طريقة العمل مع الجماعات .

يقع عائق هذه العملية على أخصائي الجماعة الذي يؤثر على التفاعل عن طريق كيفية ومقدار مساهمته فيه .

مبدأ التدرج في خبرات البرنامج

- يتضمن هذا المبدأ الاعتراف بوجود نقطة يبدأ منها البرنامج في طريقة العمل مع الجماعات ، ولهذه النقطة أهمية خاصة نظراً لاختلاف الجماعات في ميولها وحاجاتها وقدراتها ولما لهذا الاختلاف من أثر معين في عملية تطور البرنامج، ولذا يجب أن تبدأ خبرات البرنامج بطريقة العمل مع الجماعات من مستوى اهتمام واحتياجات وخبرات الأعضاء وأن تتدرج في تقدمها مع تطور قدرات أعضاء الجماعة.

مبدأ استغلال الموارد المتاحة

أن الجماعة جزء من البناء الاجتماعي ، وهذا البناء يتكون من التنظيم الذي تعمل من خلاله الجماعة، وكذلك المجتمع المحلي الذي يقع فيه هذا التنظيم بما يملكه من موارد وإمكانات يمكن استخدامها لإثراء الخبرات الجماعية والأعضاء والجماعة ككل.

مبدأ التقويم

يعتبر التقويم المستمر للعمليات والبرامج التي تقوم بها طريقة العمل مع الجماعات من الأدوار الهامة من أجل التوصل إلى النتائج النهائية التي تصاحب الجهود المبذولة.

مفهوم جماعات الدوافع الذاتية (الشخصية)

قد ينتمي الفرد إلى جماعة بدوافع شخصية ورغبات ذاتية لمقابلة احتياجات في ذات الفرد وتكون العلاقة بين أعضاء الجماعة قائمة على علاقات شخصية بحتة، وقد تكون هذه الدوافع الشخصية غير واضحة بل مختفية خلف أغراض أخرى ظاهرة.

ومن أمثلة هذه الجماعات، جماعات الأصدقاء، جماعات الأندية الخاصة ، جماعة هواية معينة مثل التمثيل أو الموسيقى أو جمع الطوابع .

مفهوم جماعات الدوافع الاجتماعية

- تضم بعض الجماعات أفراد تجمعهم أغراض اجتماعية معينة كأداء خدمات عامة أو خدمات اجتماعية معينة للمجتمع، بغض النظر عن الفوائد المباشرة التي تعود عليهم من عضويتهم لمثل هذه الجماعات ، ومن الأمثلة لهذه الجماعات :

- الجمعيات الخيرية التي تخدم فئات معينة مثل المرضى بالدرن الرئوي ، وملاجئ الأيتام ، ومؤسسات العجزة والشيوخ والمكفوفين والمراكز الاجتماعية .

مفهوم جماعات طبيعية أو تلقائية

وهذه الجماعات تتكون طبيعياً أو تلقائياً بسبب نزوع الفرد وميله الطبيعي للتجمع مع أفراد آخرين وحاجته للاستقرار والأمن ويتمثل ذلك في الأصدقاء وجماعات اللعب والجماعات الدينية أو السياسية .

مفهوم جماعات مكونة

يتكون هذا النوع من الجماعات وفق أهداف وشروط معينة تختلف باختلاف الجماعات، ولابد أن تتوفر شروط في الأعضاء حتى يتحقق التوافق والانسجام بين الأعضاء فيشترط في بعض الجماعات مستوى معين من الأعمار أو التعلم أو الجنس أو الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية ، حتى يمكن للعضو أن ينضم إلى هذه الجماعات.

مفهوم الجماعات الأولية

وهي الجماعات التي لها الأولوية أو الأهمية في تكوين شخصية الفرد والتأثير فيها تأثيراً عميقاً مثل جماعة الأسرة واللعب وجماعات الأندية

مفهوم الجماعات الثانوية

هذا النوع من الجماعات وإن كان يتيح للفرد خبرات عديدة ضرورية له ولنموه الاجتماعي ، إلا أن دور هذه الجماعات دور ثانوي بالمقارنة بالجماعات الأولية ، ومن أمثلة هذه الجماعات الثانوية الجماعات السياسية والدينية والمهنية والمجتمع المدرسي والنقابات .

مفهوم الجماعات الإجبارية

وهي الجماعات التي ينتمي إليها الفرد ولا يكون له دخل أو اختيار أو رغبة في تحديد انتمائه إليها ، ومن الأمثلة على هذا النوع من الجماعات : الأسرة ، الفصل الدراسي ، الجماعات المهنية ك نقابة المعلمين أو نقابة المهن الهندسية.

مفهوم الجماعات الاختيارية

وهي جماعات ينتمي إليها الفرد بمحض اختياره وإرادته وهو الذي يقرر استمرار عضويته فيها أو الانسحاب منها، ويتمثل ذلك في جماعات الهوايات ، والجماعات السياسية ، وجماعات الأصدقاء، و الجمعيات التعاونية .

مفهوم المشكلات الوظيفية

المقصود بالمشكلات الوظيفية المشكلات التي تتعلق بقيام الجماعة بوظيفتها كجماعة تعمل على تحقيق أهدافها ، ويمكن تلخيص المشكلات الوظيفية للجماعة في الآتي :

أ - عدم فهم أهداف وأغراض الجماعة.

ب - عدم تنمية صفات القيادة بين الجماعة.

ج - وجود العشيرات في الجماعة.

د - وجود المنازعات في الجماعة.

هـ - مشكلات الروتين والتنظيم.

تعريف التسجيل في خدمة الجماعة

يُعرّف التسجيل بأنه عملية تدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت أو رقمية، بكافة الوسائل التي تكفل حفظها لاستخدامها في قياس نمو وتطور كل من الفرد والجماعة والأخصائي والجماعة ككل وكذلك المؤسسة على أن تؤدي وظيفتها بكفاءة أفضل بالنسبة للأعضاء وللجماعات والمجتمع الذي تخدمه هذه المؤسسة.

أسئلة المحاضرة

س 1 : عرف المصطلحات الاجتماعية التالية :-

مفهوم خدمة الفرد - العميل

ج 1: يمكن تعريف خدمة الفرد من خلال :-

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

تعريف ليبيا ستوك : خدمة الفرد فن يستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة العلاقية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانات المجتمع لتحقيق أفضل تكيف بين الفرد وبيئته الاجتماعية.

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

كما يُعرف العميل بأنه :

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

س 2 : ما الفرق بين العلاج الذاتي والعلاج البيئي؟

ج 2: الفرق بين العلاج الذاتي والعلاج البيئي

مفهوم العلاج الذاتي: ويقصد به التأثير المقصود في سمات العميل الشخصية لمواجهة مواطن العجز في شخصية وتدعيم مواطن القوة فيها.

مفهوم العلاج البيئي: هو الجهود التي تُبذل لتخفيف الضغوط الخارجية والخدمات العملية التي تُقدم إلى العميل سواء من المؤسسة أو من مصادر البيئة المختلفة.

س 3: هل يوجد اختلاف بين الخدمات المباشرة وغير المباشرة ؟ ولماذا؟

الإجابة : نعم يوجد اختلاف وسوف نوضح الاختلاف بينهم فيما يلي:

الخدمات المباشرة : وهى الخدمات العملية التي تقدم للعميل مباشرة سواء من المؤسسة أو موارد البيئة ويدخل في نطاقها الإعانات المالية أو التشغيلية أو التأهيلية أو الطبية أو السكنية مما يكون له أثر ايجابي في مواجهة المشكلة .

الخدمات غير المباشرة : وهى جهود تستهدف تعديل اتجاهات الأفراد المحيطين بالعمل سواء كان ذلك تخفيفاً لضغوطهم الخارجية عليه أو كان لزيادة فاعليتهم لمساعدة العميل.