المحاضـــرة الثانية بعنوان

عناصر خدمة الفرد

عناصر المحاضرة :

١- أهداف المحاضرة.

٢- العميل.

٣- المشكلـة الفرديـــــة.

٤- عملية المساعدة (المؤسسة الاجتماعيـة - الأخصائي الاجتماعي – المساعدة أو الخدمة).

أهداف المحاضرة :

الهدف العام : التعرف على عناصر خدمة الفرد .

وينبثق من الهدف العام الأهداف الفرعية التالية: -

- تحديد أنماط العملاء في خدمـــة الفـــرد.
- تحليل الخصائص العامة للمشكلة الفردية.
- معرفة تصنيفات المؤسسات الاجتمـاعيـة .
- فهم الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.
- تفسير عملية المساعدة.

التعرف على عناصر خدمة الفرد وتتكون عناصر خدمة الفرد من :

أولاً: العميل

ثانياً: المشكلة

ثالثاً: عملية المساعدة (المؤسسة ، الأخصائي الاجتماعي ، المساعدة أو الخدمة)

أولاً : العميل

التعريف:

س / من هو العميل؟

العميل هو إنسان له سماته الشخصية الخاصة كغيره من الناس، ولكن واجهته حالة من التفاعل اللاتوافقى مع ظروفه المحيطة به، أو حالة من الاضطراب بين نزعاته الداخلية وطموحه وقدراته وتؤدى 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.

خصائص عملاء خدمة الفرد :

ومن هذا التعريف يمكن تحديد الخصائص التالية لعملاء خدمة الفرد :

١. العملاء أنماط متباينة يمكن في أغلب الحالات تقويمها نحو الأفضل.
٢. معطيات البيئة للشخصية أكثر قابلية للتعديل من المعطيات الوراثية .
٣. عجز العملاء عن أداء أحد أدوارهم الاجتماعية التي دفعتهم إلى طلب المساعدة.
٤. اضطراب النسق شبه الدائم لشخصية العملاء أكثر ارتباطاً بمشكلاتهم الحالية بل وبمشكلاتهم المستقبلية.
٥. التوازن المطلق أو النسبي لهذا النسق يحمل الظروف المحيطة مسؤولية الموقف الإشكالي بدرجة أو بأخرى .
٦. **مكونات نسق الشخصية وهى :**

أ- تنظيم جسمي ب- تنظيم عقلي
ج- تنظيم نفسيي د- تنظيم اجتماعي .

وسوف نتناول هذه النقاط الأربعة بشيء من التفصيل كما يلي:

مكونات نسق الشخصية :

أ - تنظيم جسمي : ويتمثل في المظهر العام كالطول والقصر والبدانة والصحة والمرض والعاهات .
ب- تنظيم عقلي : ويتمثل في القدرات المعرفيـــة والذكاء والقدرات العقلية والإبداعية .

ج- تنظيم نفسي : ويتمثل في السمات النفسية العامة مثل الانطواء والاكتئاب، والسمات النفسيـة المرضيـة مثـل الهستيريا والخوف، والسمات النفسية العارضة كالتـوتر العـارض والغضـب والحـزن ، والسمات شبه المرضيـة وهى السمـات المبكـرة للأمـراض النفسية والعقلية مثل الشخصية الفصامية .
د- تنظيم اجتماعي : ويتمثل في مجموعة القيم والمعاييـــر وآداب السلوك والعادات .

٧. **تأسيساً على ذلك فأنماط عملاء خدمة الفرد ثلاثة طوائف هي :**

أ- أنماط إشكالية دائمة :

وهى الأنماط التي تخلق المشاكل أينما وجدت لاضطراب أساسي في تنظيمها وهم :

١- حالات المرض العقلي بأنواعه ومستوياته المختلفة

٢- حالات المرضى النفسي الحادة .

٣- حالات التخلف العقلي الحاد

٤- حالات السيكوباتيه أو الجنون .

ب- أنماط إشكالية في مواقف خاصة :

وهى أنماط تعانى اضطرابا في تنظيم الشخصية الأساسي، ولكن مشكلاتها لا تظهر إلا إذا توفرت مثيرات خارجية خاصة .وتتمثل في حالات الاضطراب الانفعالي والشعور بالنقص أو الذنب أو الاضطهاد وحالات الانطواء والاكتئاب والميل للعدوان ... كما ينطوي تحت هؤلاء الشخصية الفصامية .

ج- أنماط إشكالية سوية :

وهى الأنماط التي يتوفر لها اكبر قدر ممكن من التوازن بين عناصرها والقادرة على التكيف مع العالم الخارجي بطريقة تكفل لها الشعور بالسعادة والرضا ، ويطلق عليها البعض بأصحاب الوسط الذهبي وهم الذين يتسمون بالاعتدال في كل شيء .

ثانياً : المشكلة الفردية

١- تعريف المشكلـة الفردية

٢- تصنيف المشكلة الفردية

٣- الخصائـــص العامـــة للمشكلـــة الفرديـــة

١- تعريف المشكلة الفردية

ما هي المشكلة الفردية ؟

المشكلة في خدمة الفرد :

- هي موقف يواجه الفرد، تعجز فيه قدراته عن مواجهته بفاعليه مناسبة ، أو أن تصاب قدراته فجاه 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 .

٢- تصنيف المشكلات الفردية

أ- حسب المجال

المشكلات الأسرية ، الطفولة ، الاقتصادية ، المدرسية ، العملية

الضعف العقلي ، المرض العقلي ، العجز والعاهة ، الانحراف والجريمة

ب- حسب النوع

١- مشكله شخصية : صحية أو نفسية أو عقلية

٢- مشكله خارجية : أسرية أو مدرسية أو عملية أو اقتصادية.

٣- مشكله بيئية وشخصية معا : وهذه مرتبطة بشخصية الفرد والبيئة معا .

ج- حسب الاستمرار

المشكلة العارضة أو المستمرة أو المؤقتة أو الدائمة آو البسيطة أو المركبة.

٣- الخصائص العامة للمشكلة الفردية

- تفاعل المشكلة مع السمات الشخصية للعميل .
- جوانب المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانبا منها كنقطه بداية .
- المشكلة الفردية لها جوانب موضوعية وذاتية .
- الجوانب الذاتية والموضوعية تكون سببا في الآخر .
- المشكلة حلقة من سلسلة متصلة من الحلقات الإشكالي .
- المشكلة هي دائما لحظة زمنية لا تعرف الثبوت آو التكرار .

أ- **تفاعل المشكلة مع سمات شخصية العميل (شخصية اجتماعية) :**

- أي يشعر بها الفرد ويعانى من آثارها وتقوم في إطار تفاعل اجتماعي يتم بين شخص ما وبين شخص آخر، أو مع مجموعة أشخاص آخرين ، كما أن لها امتداد بيئي .
- فهي دائما مرتبطة بشخص في موقف ما ، كجزء منه أو هو جزء منها.

ب- جوانب المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانباً منها كنقطة بداية :

- المشكلة الفردية مشكلة مركبة متعددة الجوانب ومتعددة المظاهر .
- فالمشكلة التعليمية يمكن أن تنبه إلى مشكلة أسرية وهى بدورها ترتبط بمشكلة اقتصادية ناتجة عن مشكلة صحية وكذا (مثال مرض رب الأسرة).

تابع المشكلة متعددة متداخلة ولكن نختار جانباً منها كنقطة بداية :

- وخدمة الفرد رغم أنها تؤمن بهذا الارتباط وهذا التداخل ، فإنها تتخير جانباً من هذه الجوانب لتكون نقطة بداية لتنطلق منها دراسة أبعاد المشكلة .
- واختيارنا لجانب من الجوانب تحدده العوامل التالية :

- بؤرة اهتمام العميل
- الرأي المهنئ للأخصائي الاجتماعي
- وضع المؤسسة الاجتماعية، وسوف نفسر ذلك بشيء من التفصيل كما يلي :-

بؤرة اهتمام العميل ذاتها :

- من المفاهيم المسلم بها في خدمة الفرد البدء من حيث يقف العميل ومن بؤرة اهتمامه من أهم الوسائل المؤدية إلى سرعة التجاذب النفسي والعقلي بين الأخصائي والعميل وهى بداية مرحلة التعاون لمواجهة المشكلة.
- (قراءة المثال : نقل التلميذ لفصل آخر) .

الرأي المهني للأخصائي الاجتماعي :

- قد تلتقي بؤرة اهتمام العميل مع رأى الأخصائي في الجانب المختار من جوانب المشكلة ليصبح الأمر بسيطاً .
- هذا التماثل قد لا يحدث وخاصة مع العملاء الذين يفقدون الإدراك السليم للموقف إما لجهلهم أو لقصور في وظائف الإدراك لديهم أو المضطربين نفسياً أو عقلياً أو المستغرقين في خيالات غير واقعية.

وبالرجوع إلى المثال السابق (التلميذ الشاذ) يتضح :
المشكلة قد تكون في تجاهل الوالد لشخصية ابنه وهو نمط الشخصية أو قد تكون المشكلة نسجاً من خيال الوالد الذي يعانى من اضطرابات عقلية أو نفسية، وهنا يظهر قيمة الرأى المهني للأخصائي في تحديد الجانب المهم في المشكلة.

وظيفة المؤسسة ذاتها :

- لابد أن يلتقي الرأى المهني للأخصائي مع وظيفة المؤسسة حيث أن الأخصائي لابد أن يعبر عن إرادة المؤسسة وفلسفتها.
- تأكيدنا لوظيفة المؤسسة هو تذكير للطلاب الذين قد يدفعهم حماسهم المهني إلى تناول جوانب متعددة لمشكلات العملاء لا تدخل في اختصاص المؤسسة أو وظيفتها .

ج - المشكلة الفردية لها جوانب موضوعية وأخرى ذاتية :

- **نقصد بالجوانب الذاتية** أي العوامل التي ترجع إلى الفرد ذاته مثل الاتجاهات والعادات والمعتقدات.
- **ونقصد بالنواحي الموضوعية :** أي العوامل التي لا ترجع إلى شخصية الفرد ودوافعه ومعتقداته أي أنها الحقائق الموجودة في موقف العميل.
- **مثال :**

أب يقسو على ابنه لأنه في نظرة ولد عاق يتجاهل أوامره وكثيراً لا يرد على نداءاته .

- **فالحقيقة الذاتية** هي أن ابنه ولد عاق مارق من السلطة ، **أما الحقيقة الموضوعية** فهي أن هذا الابن يعانى من صمم جزئي، فلا يستطيع سماع صوت والده في معظم الأحيان .

- **مثال آخر :**

أب يتهم زوجتــه بأنــها مسئولة بتدليلها للابــن والذي أدى إلى انحرافه وهربه من المنزل (**حقيقة ذاتية**)

- ولكن الحقيقة الموضوعية كانت قسوة الأب الزائدة على الطفل والذي أدى به إلى السعي نحو حنان

الأم التي منحته إياه .
- من خلال الأمثلة يتضح لنا أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في التمييز بين الحقائق الذاتية والموضوعية للمشكلة .

- فالناحية الذاتية هي إحساس يصدر عن الشخص نتيجة لرد الفعل ولا يقوم بذاته وإنما يعتمد على موضوع الشعور .
أما الناحية الموضوعية : فهي تعتمد على الحقائق الموجودة في موقف العميل .

د- الجوانب الذاتية والموضوعية تكون كل منها سببا في الأخرى :

- **من خلال المثال السابق يتضح لنا :**

- أن تدليل الأم للابن (كحقيقة ذاتية عند الأب) كانت نفسها نتيجة لقسوة الأب الزائدة (كحقيقة موضوعية)

- كما قد يكون تدليل الأم لطفلها سببا في إسراف الأب في قسوته، كاتجاه يتصوره محققاً التوازن بين أسلوبهـما في التربية .

ه- المشكلة هى دائما حلقة من سلسلة متصلة من الحلقات الإشكالية :

- المشكلة هي حلقة متداخلة ومتفاعلة مع المشكلات الأخرى.
- المشكلات الإشكالية لها ثقلها الخاص ولولا وجودها لما كانت المشكلة ذاتها .
- العميل فرد غالباً ما يعيش تياراً متفاعلاً متصلاً من الظروف الإشكالية المختلفة أو الظروف المحيطة به.

- إذا وصل تيار التفاعل إلى منطقه ضعيفة المقاومة ينقطع عندها التيار فتظهر المشكلة كما تبدو لنا .

- أن الخبرة المتواصلة والممارسة الطويلة تكسب الممارس قدرات حدسية والمهارة في تحديد الحلقات الإشكالية الهامة والأكثر ارتباطاً بالموقف.

و- المشكلة هى دائما لحظة زمنية لا تعرف الثبوت أو التكرار :

- المشكلة هي توقف مؤقت لحياه الفرد العادية أو هي ارتفاع مفاجئ لعدة أوضاع إشكالية عامة دائمة أو شبه دائمة فهي بهذا المعنى أشكال تخضع لزمان ومكان معين وليست لها صفة الدوام .

فعلاج المشكلة هو قدر من الموازنة المعقولة للزمان والمكان الذي ظهرت فيه المشكلة ليتم للفرد العودة إلى حياته الطبيعية قدر الإمكان .

- وهذا يعنى أننا إذا أوقفنا تفاعل الحلقات الإشكالية من أي منطقة بين هذه المشاكل سيؤدى بالضرورة إلى تغير الموقف الإشكالي .

ثالثاً: عملية المساعدة :

١. المؤسسة الإجتماعية بوصفها المكان الذي تقدم فيها .
٢. الأخصائي الاجتماعي كمقدم للمساعدات
٣. المساعدة ذاتها كخدمة اجتماعية ونفسية

١- **المؤسسة الاجتماعية :**

س/ ما المقصود بالمؤسسة الاجتماعية ؟

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

س/هل هناك تصنيفات مختلفة للمؤسسات الاجتماعية ؟

تعددت تصنيفات المؤسسات الاجتماعية على النحو التالي :

- **حسب الهدف وهى**

١- مؤسسات أولية

٢- مؤسسات ثانوية

- **حسب تبعيتها وهى :**

١- مؤسسات حكومية

٢- مؤسسات أهلية

٣- مؤسسات شبه حكومية

٤- مؤسسات دولية

- **حسب مجال خدمتها :**

١- مؤسسات رعاية الأسرة

٢- مؤسسات رعاية الطفولة أو الإحداث أو المرضى أو أصحاب العاهات .

(حسب الهدف)

١- مؤسسات أولية :

متخصصة مثل مكاتب الخدمة الاجتماعية، مكاتب الضمان الاجتماعي، الأحداث، مؤسسات رعاية اسر المسجونين

٢- مؤسسات ثانوية :

مؤسسات غير متخصصة في الخدمة الاجتماعية مثل المدارس، المستشفيات، المصانع ، العيادات النفسية

(حسب تبعيتها)

- **مؤسسات حكومية مثل :** وحدة الضمان الاجتماعي، أو المستشفيات الحكومية .
- **مؤسسات أهلية مثل :** جمعية رعاية مرضى السرطان ، جمعية رعاية الأيتام ، جمعية مرضى الفشل الكلوي
- **مؤسسات شبه حكومية مثل :** الندوة العالمية لرعاية الشباب ، مركز الأميرة جواهر
- **مؤسسات دولية مثل :** منظمات هيئة الأمم المتحدة ، هيئة اليونيسيف ، هيئة اليونسكو ...

(حسب المجال)

١- مؤسسات رعاية الأسرة : تقدم خدمات متنوعة للأسرة مثل مراكز التنمية الأسرية.

٢- مؤسسات رعاية الطفولة : تقدم خدمات للأطفال مثل دور الحضانة.

٣- مؤسسات رعاية الأحداث : تقدم خدمات للأحداث المنحرفين مثل دور الملاحظة الاجتماعية .

هل للمؤسسات الاجتماعية خصائص ؟

للمؤسسات الاجتماعية خصائص يمكن حصرها فيما يلي :

١- المؤسسة الاجتماعية هي مركز للتكامل الاجتماعي ومسئولية المجتمع لرفاهية أفراده .

٢- لكل مؤسسة فلسفة ونظام أساسي ولائحة تحدد أهدافها ونظام العمل بها والشروط التي تضعها لتقديم خدماتها الاجتماعية .

٣- تضع كل مؤسسة برنامجاً معيناً لتحقيق هدفها يتسم بالمرونة والكفاية.

٤- يتم تمويل هذه المؤسسات إما من الدولة أو من الأهالى أو المنظمات الدولية أو من الهيئات جميعاً .

٥- أهدافها وبرامجها مرنه لتناسب متطلبات أي تغير يحدث في المجتمع .

٦- لكل مؤسسة لائحة خاصة تحدد نظام العمل بها وتسلسل الإدارات ومسؤوليات مجلس الإدارة والموظفين واللجان .

٧- يمارس النشاط المهني في المؤسسة الاجتماعية أخصائيون اجتماعيون مهنيون مؤهلين للقيام بهذا النشاط ولا تعتبر المؤسسة التي تستخدم موظفين من غير المؤهلين للخدمة الاجتماعية مؤسسة اجتماعية .

٨- يمثل الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة الاجتماعية مهنة الخدمة الاجتماعية قبل أن يمثل المؤسسة ذاتها وولاؤه للخدمة الاجتماعية يسبق ولاءه للمؤسسة ذاتها ، ودوره هو تدعيم قيمه المهنية بل عليه أن يقاوم أي تجاهل مقصود أو غير مقصود إذا ما أحس بذلك خلال عمله بها .

٢- الأخصائي الاجتماعي Social case worker :

- أن خدمة الفرد كمهنة تعمل في ميدان المشكلات الإنسانية كمهنة حساسة دقيقة تتعرض لحياة الناس ولشخصياتهم وأسرارهم من أجل مساعدتهم وتوافقهم مع ظروفهم .
- تتطلب ممارستها درجة عالية من الإعداد المهني لأخصائي خدمة الفرد بحيث يستطيع معاونة من يتعامل معهم من العملاء من أجل تحقيق حالة التوافق النفسي الشخصي والاجتماعي المرغوب فيه .
- الإعداد المهني يؤدى دوره بفاعلية لو توفر الاستعداد الشخصي المناسب للأخصائي والأساس المهارى لممارسة المهنة .

وتنحصر السمات الرئيسة لأخصائي خدمة الفرد في الجوانب الآتية :

أ- الإعداد المهني لأخصائي خدمه الفرد .

ب- الاستعداد الشخصي لأخصائي خدمة الفرد .

أ- الإعداد المهني لأخصائي خدمه الفرد ويتطلب هذا الإعداد :

- أن يزود بقاعدة علمية واسعة من العلوم الإنسانية المختلفة وخاصة علم النفس وعلم الاجتماع بفروعهما وطرق البحث العلمى .
- دراسة شاملة متعمقة لأسس خدمة الفرد ونظرياتها وعمليتها المهنية وطرق الخدمة الاجتماعية الأخرى ومجالاتها .
- تدريباً عملياً وتحت إشراف مهني مزدوج مؤسسي وأكاديمي حتى يكتسب الممارس خبرة عملية تربط ألنظرية بالتطبيق لتكوين المهارات الأساسية اللازمة لعملية الممارسة .

هل الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي ضروري ؟

الإعداد المهني ضروري للأسباب التالية :

- خطورة المهنة وحساسيتها وكثرة المشاكل التي تقع في نطاق ميدان العمل بحيث يعجز الأخصائي عن العمل فيها دون استمرار الإعداد .
- العملاء كبشر هم مادة العمل ولا يصح أن يكون الإنسان عرضة للتجربة والخطأ، بل يتحتم أن يتمكن الأخصائي من إتقان المهنة قبل الاعتماد على نفسه مع مواصلة النمو .
- صعوبة وتعقيد وتغير وتعديل القوانين الموجهة لتدخله المهني وما يقوم به من مهام وما يقدمه من خدمات للعملاء تقتضى منه مسايرة هذا التطور .
- التطور العلمي السريع لخدمة الفرد وما ترتكز عليه من معارف وأسس واتجاهات ونظريات معاصرة للتدخل المهني يقتضى منه مسايرة هذا التطور باستمرار الإعداد .

ب- الاستعداد الشخصي لأخصائي خدمة الفرد :

ونقصد به بناء الشخصية للأخصائي كممارس مهني ، ويتضمن هذا البناء مجموعة صفات واتجاهات صالحة **يجب أن يتحلى بها أخصائي خدمة الفرد وهي :**

- قدرات جسمية وصحية مناسبة لقيامه بواجباته المهنية والنجاح في عمله .
- اتزان انفعالي يكسبه القدرة على ضبط النفس وإدراك الواقع الانفعالي الذي لاتشوبه نزعات تدهور أو اندفاع أو عدم تحمل للمسئولية .
- قيم اجتماعية تسمح له بالتحلي بسمات أخلاقية سوية والتحكم في نزعاته ، وأهواءه الخاصة . ومن أبرز هذه القيم سعه الصدر وحب الناس والبعد عن السلوك الانتقادي أو التهكمي في علاقته بالعميل .
- تنظيم معرفي عقلي مناسب يجمع إلى جانب معارف العلوم المهنية ذكاءاً اجتماعياً مناسباً.

٣- المساعدة أو الخدمة :

أن مساعدة العميل هي الهدف الأساسي في كافة عمليات خدمة الفرد والمقياس الحقيقى لنجاح هذه العمليات كلها .

حل الموقف الاشكالى الذي يواجه العميل هو الهدف النهائي الذي نتطلع إلى تحقيقه .

هناك ثلاث حقائق هامة لعملية المساعدة هي :

- العميل السوي الراشد هو شخص قادر على تناول شئون حياته بنفسه بقدر مناسب من النجاح .
- أعاقت قدرات هذا العميل عوائق معينة ، إما قي ذاته ، أو في ظروفه المحيطة به فأفقدته مؤقتاً أو بصفة دائمة القدرة على أداء وظيفته .
- المساعدة هي التدخل للتأثير في أي من الذات أو الظروف أو كليهما لاستعاده القدرة على العمل .

ما هو الأسلوب المناسب في مساعدة العميل ؟

أسلوبنا في المساعدة تنحصر في ثلاث وسائل رئيسة هي :

- علاج ذاتي يهدف إلى استعادة العميل لقدراته أو استشارتها لمباشرة وظائفها .
- تزويده بمصادر المساعدات والإمكانيات المتاحة بالبيئة لاستشارها بصورة أفضل .
- تقديم خدمات مادية أو اجتماعية من المؤسسة أو من المؤسسات الأخرى .

أسئلة عامة عن المحاضرة :

س ١: ناقش الخصائص الرئيسة للمشكلة الفردية؟

س٢: اشرح التصنيفات المتنوعة للمؤسسات الاجتماعية؟

انتهت المحاضرة
إعداد : SHO5I