المحاضرة الحادية عشر - المباشرة الثالثة (العمل الفريقي في مؤسسات رعاية المعاقين)

أولاً : مفهوم العمل الفريقي :

يُعرف العمل الفريقي بأنه : « روح الفريق الذي ينتج من تعاون مجموعة من الأفراد لتحقيق هدف مشترك » ، وهو الجهد التعاوني بالنسبة لمجموعة منظمة لتحقيق هدف مشترك .

كما يحدد بأنه : مجموعة من الأفراد الذين يعملون معاً لتحقيق هدف أو أكثر بطريقة أفضل مما لو عمل كل منهم بمفرده .

وعلى ذلك يتضمن مفهوم العمل الفريقي في مجال رعاية المعاقين ما يلي :

- **مجموعة من المهنيين ذوي التخصصات المختلفة يجمعهم عمل واحد هو رعاية المعاقين .**
- **يتم تحديد أدوار معينة تبعاً لتخصص كل منهم .**
- **يمثل الأخصائي الاجتماعي أحد أعضاء هذه المجموعة .**
- **يقوم العمل بينهم على أساس التعاون والتنسيق لتحقيق أهداف المؤسسة في ضوء التفاهم والثقة المبنية على الاحترام المتبادل .**
- **ويساعد العمل التعاوني بينهم على أداء فريق العمل لدوره بشكل متكامل وبكفاءة لتقديم خدمات متكاملة للمعاقين .**

ويجب أن يلتزم فريق العمل المهني بالمؤسسة بالمبادئ الآتية :

- **الاعتراف بالخبرات المختلفة لأعضاء الفريق .**
- **مشاركة أعضاء الفريق في جميع مراحل العمل .**
- **أخذ الاختلافات في الرأي في الاعتبار عند وضع خطط العمل .**
- **- احترام أنظمة وأساليب أعضاء الفريق في العمل بما فيها من تشابهات واختلافات .**
- **- أن يتحمل كل عضو في الفريق المسئولية الجماعية للوصول إلى الخدمة المطلوبة .**

ثانياً : محددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقي :

- **يقصد بمحددات ممارسة الخدمة الاجتماعية في العمل الفريقي دور الأخصائي الاجتماعي في العمل الفريقي ، ويتطلب ذلك أن نستعرض مجموعة من المحاور الأساسية التي تظهر طبيعة ومضمون عملية الممارسة الفريقية وهي :**

أ- الهدف : ويتمثل في كيفية تناغم أهداف الخدمة الاجتماعية مع أهداف التخصصات الأخرى في الفريق، وهل من الأفضل تحديد دور مسبق للأخصائي الاجتماعي ، أم يترك حسب تحديد الفريق المهني؟ بمعنى ماذا يريد هو منهم؟ وماذا يريد أعضاء الفريق من الأخصائي الاجتماعي؟ وهل يقتصر دور الأخصائي الاجتماعي على مجرد تزويد أعضاء الفريق بالمعلومات أم يؤدي أدواراً مهنية أخرى في إطار الممارسة الشاملة ؟

ب- البرنامج : والمقصود به محصلة المثيرات والاستجابات التي تحدد دور الأخصائي الاجتماعي ، وعليه كيف يمكن أن يحقق البرنامج قدراً من الدينامية ؟

جـ- القيادة : وهي واضحة تماماً في العمل الفريقي حيث يمثل كل عضو في الفريق قدرة أو مهارة معينة ؟ وعلى ذلك كيف يمكن للقيادة تحديد أدوار كل عضو من أعضاء الفريق؟ وكيف يمكن للقيادة توفير قدر من الحرية في صياغة الأدوار المهنية لأعضاء الفريق ؟ وما هي أفضل الاستراتيجيات في تحديد الأدوار ؟

د- المهارة : ونعني بها تمكين كل عضو في الفريق من تحقيق الأداء له ولباقي أعضاء الفريق مثل المهارات الاتصالية والمهارات التفاعلية والمهارة التعاونية .

ثالثاً : أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في العمل الفريقي بمؤسسات الإعاقة :

ترجع أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في العمل الفريقي في مؤسسات الإعاقة بصفة عامة إلى أن مشاكل المعاق وأحواله الطبية والنفسية والاجتماعية متداخلة وهذا ما يؤدي إلى أهمية ارتباط عمل الطبيب والأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي والمدرسي إلى آخر بقية أعضاء الفريق لأن عملهم معاً يساعد على تنفيذ الخطة الموضوعة لصالح المعاق وأن الخدمات التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون تعتبر جزءاً مكملاً للخدمات الأخرى بمؤسسات الإعاقة والتأهيل إلى جانب أهمية تكامل أدوار الفريق المتعامل مع المعاقين في تحقيق أهداف مؤسسات الإعاقة .

ويلعب الأخصائي دوراً هاماً في العمل الفريقي في مختلف الأوقات وذلك من خلال ممارسته للأدوار المهنية ومن العوامل التي تساعد الأخصائي الاجتماعي بوصفه عضواً في فريق العمل المهني مع المعاقين بأن ينجح في القيام بأداء هذا الدور ما يلي :

أ- استعداد واتجاهات الأخصائي الاجتماعي للعمل في مجال رعاية المعاقين ومقوماته الشخصية اللازمة لممارسة العمل في مجال رعاية المعاقين ومنها :

- الرغبة في العمل مع المعاقين وأن تكون اتجاهاته إيجابية نحوهم .
- أن يكون متزناً عاطفياً صبوراً ، رحب الصدر .
- أن يكون لديه القدرة على تحمل المسئولية تجاه المعاقين، وحسن التصرف في المواقف غير العادية التي قد تصادفه، لبقاً في حديثه معهم بشكل لا يجرح شعورهم أو يخدش حياءهم ، مقدراً لظروف إعاقة كل منهم .
- أن يكون عطوفاً رحيماً غير قاس معهم ، مهما صدر منهم من تصرفات، مقدراً لظروفهم النفسية والاجتماعية .
- وذلك لأن دوره وموقفه في العمل الفريقي تدعمه صفاته الشخصية وقدرته واستعداده للعمل في هذا المجال .

ب- إعداده مهنياً للقيام بالتعامل مع المعاقين وتقديم الخدمات المباشرة كعضو في فريق يهتم بالأبعاد النفسية والاجتماعية كجزء مكمل لمختلف جوانب الرعاية الأخرى .

ومن الصفات المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي في هذا المجال :

أن يكون ملماً بسيكولوجية المعاقين، ويحسن قيادة صفوفهم، وملماً بأسباب إعاقتهم وظروف كل منهم .

أن يجيد استخدام أساليب وطرق التفاهم للمعاقين بما يتناسب مع قدراتهم واستعداداتهم وظروف إعاقاتهم.

أن يجيد قيادة مجموعات المعاقين من فئات ونوعيات مختلفة.

أن يكون من المشهود لهم بالكفاءة في العمل وحسن الالتزام بواجباته ومسئولياته تجاه المعاقين .

أن يكون على دراية بالمشكلات التي يتعامل معها والأنشطة المتصلة بها .

أن يكون قادراً على تحقيق التفاعل والاتصال والتنسيق بين فريق العمل المهني ولديه المهارات اللازمة للعمل مع الفريق .

رابعاً : أدوار فريق العمل المهني في رعاية المعاقين :

- يوفر العمل الفريقي العديد من المميزات التي تجعله ضرورة كإطار عمل في مؤسسات رعاية المعاقين لكنه قد تقابله بعض الصعوبات أو المشاكل التي تحد من قدرته على تنفيذ المهام الموكلة إليه .
- ويظهر ذلك من انعدام قدرة الفريق على تحقيق التفاعل الإيجابي بين أعضائه من التخصصات المختلفة ومرد ذلك إلى عدم توافر الإدراك الواضح لكل عضو في الفريق لدوره وأدوار التخصصات الأخرى كما أشارت بذلك نتائج الدراسات الميدانية وفيما يلي تصور لفريق العمل المهني بمؤسسات رعاية المعاقين والدور المتوقع من كل عضو في الفريق .

ويتكون فريق العمل المهني في مجال رعاية المعاقين من :

- الطبيب.

- الأخصائي النفسي .

- المدرس .

- أخصائي التأهيل المهني .

وفيما يلي عرض للدور المتوقع لكل عضو من فريق العمل المهني :

الدور المتوقع من الطبيب في مجال رعاية المعاقين :

- إجراء الفحص الطبي الشامل .

- تحديد القدرات الجسمية والأمراض التي يعاني منها المعاق .

- علاج المعاق من الأمراض التي يعاني منها ، ووقايته من الأمراض التي قد يتعرض لها .

- تحديد الأجهزة التعويضية المتاحة واللازمة للمعاق لتحقيق الاستفادة القصوى من قدرات المعاق لتمكينه من الاعتماد على نفسه وممارسته حياه منتجة .

- تحديد خدمات العلاج الطبيعي اللازمة في حالة احتياج المعاق لها والمناسبة لإعاقته .

- اقتراح الأعمال المناسبة أو تلك التي يوصى بعدم تدريب المعاق عليها لتعارضها مع ظروفه الصحية والجسمية .

- اقتراح الأنشطة الرياضية المناسبة والأخرى غير المناسبة للحالة حتى يمكن تجنبها.

- المشاركة في نوعية وتعليم الأهالي فيما يختص بالناحية الصحية والتعرف على حالات الإعاقة .

الدور المتوقع من الأخصائي النفسي :

- إجراء الاختبارات النفسية واختبارات الذكاء والقدرات الخاصة .

- إجراء المقابلات الإكلينيكية وجمع الملاحظات عن المعاق .

- وصف أسلوب التعامل المناسب لكي حالة على حدة .

- مساعدة المعاق على التغلب على الحالة النفسية التي تصاحب العجز أو الإعاقة .

- اقتراح المهن والأنشطة الرياضية المناسبة للحالة النفسية للمعاق .

الدور المتوقع من المدرس :

- تعليم المعاقين بالطرق الخاصة والمناسبة لكل فئة من فئات المعاقين .

- استخدام الأدوات والوسائل المناسبة .

- مساعدة المعاق للتغلب على المشكلات التعليمية التي تواجهه .

- التعامل مع المعاق وفقاً لظروفه الصحية والنفسية المحددة من الأخصائيين .

- ملاحظة الماق وعرض مشكلاته التي تستوجب التعامل على الأخصائي الاجتماعي .

- المشاركة في تنفيذ خطة العلاج المناسبة للحالة في حالة تعرض المعاق لمشكلة معينة .

الدور المتوقع من أخصائي التأهيل المهني :

- تدريب المعاق على الحرف والصناعات في حالة عدم قدرته على الاستمرار في التعليم .

- مراعاة الظروف الصحية والنفسية للمعاق أثناء تدريبه .

- التعرف على المهن والأعمال المقترحة من قبل الطبيب والأخصائي النفسي عند اختياره لها .

- اقتراح الأعمال المناسبة له بعد تدريبه .

- مساعدته في عملية التشغيل .

- المشاركة في تنفيذ الخطط العلاجية لبعض المعاقين مع أعضاء فريق العمل المهني .

الدور المتوقع من الأخصائي الاجتماعي :

- استقبال المعاق ودراسة التاريخ التطوري للأسرة والإعاقة والمساهمة في تشخيص الحالة ووضع خطة العلاج المناسبة .

- العمل مع الأسرة ومساعدتها على تقبل المعاق وطريقة التعامل معه، ودورها في رعايته، وتوجيهها للاستفادة من خدمات المؤسسات الأخرى في المجتمع في حالة حاجتها إلى ذلك .

- إشراك المعاق في البرامج والأنشطة المختلفة بالمؤسسة لشغل وقت فراغه عن طريق ممارسة الهوايات والتدريب على بعض اللعب والتعديل من عاداته السلوكية الخاطئة في المشي والطعام والكلام والتعامل مع الآخرين .

- إجراء البحوث المختلفة لمعرفة أسباب الإعاقة وتقييم الخدمات التي تقدم للمعاقين والتعاون مع المؤسسات الأخرى في المجتمع لتقديم الخدمات التي يمكن بها مواجهة ما يعترض المعاقين من مشكلات.

- المشاركة في عقد المؤتمرات المختلفة المرتبطة بمجال الإعاقة ورعاية المعاقين أو المشاركة فيها والتعرف على كل جديد في المجال .

- المساهمة في تحديد البرامج التدريبية التي تقدم للمعاق بهدف تزويده بالمهارات الجديدة وإتقان المهارات القديمة؛ وذلك بوضع هذه البرامج على صورة تلائم حالة المعاق وظروفه ليكون منتجاً .

- المساهمة في وضع وتنفيذ خطة رعاية المعاق بالمؤسسة مع مراعاة الفردية في التعامل مع المعاق وفي تأهيله بما يساعد المعاق على رسم وتحديد مستقبل حياته التعليمية أو المهنية والاجتماعية في ضوء قدرته وطاقاته والبرامج التدريبية التي قدمت له .

- متابعة المعاقين في تعليمهم وتأهيلهم مهنياً وفي توظيفهم والتأكد من استمراريتهم في ذلك بنجاح مما يؤكد مدى تكيفهم في المجتمع وتحقيق أهدافهم في ضوء قدراتهم وإمكانياتهم ومساعدتهم في التغلب على المشكلات التي تعوق استفادتهم من هذه الخدمات .

ومن أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات رعاية المعاقين :

الموجه - المنشط - المعاون - الخبير

ومن أهم الاستراتيجيات المستخدمة :

إستراتيجية الإقناع والتعليم وحل المشكلات وتنمية المهارات والضغط في بعض الأحيان .

ومن تكتيكات العمل في المجال :

المناقشة الجماعية والتنبيه والنصح والتوضيح .

خامساً : أساليب العمل التي تتناسب وطبيعة العمل في مؤسسات رعاية المعاقين وتؤثر على العمل الفريقي :

من أساليب العمل التي تعمل على تنمية العمل الفريقي وتحدث التكامل بين الأدوار والتخصصات المختلفة:

- التكامل والتعاون مع فريق العمل المهني .

- الثقة المتبادلة بين فريق العمل المهني .

- الإدراك التام لأدوار كل عضو في فريق العمل المهني .

- المناقشة الجمعية .

- الدعم المتبادل .

- وجود قنوات اتصال مفتوحة بين أعضاء الفريق .

- دينامية عملية المساعدة .

- التخطيط السليم لرعاية المعاقين .

- التنسيق كإستراتيجية للعمل .

سادساً : إدراك فريق العمل المهني للدور المتوقع من الأخصائي الاجتماعي فيما يتعلق بالعمل الفريقي :

- إمداد فريق العمل بالمعلومات الدقيقة اللازمة عن الحالات .

- تنظيم الاجتماعات الدورية بين أعضاء الفريق لمناقشة مشكلات وأساليب العمل .

- مواجهة المشكلات التي قد تحدث بين أعضاء الفريق .

- دراسة المجتمع المحلي لتحديد مصادر الخدمات التي يمكن للمؤسسة الاستفادة منها .

- فهم أدوار التخصصات الأخرى والعمل على التنسيق بينها .

- تحقيق التعاون بينه وبين التخصصات الأخرى .

- إحداث التفاعلات الإيجابية بين فريق العمل المهني .

- التخطيط لعمله وتوصيف الدور الخاص به مع فريق العمل المهني .

سابعاً : بعض الصعوبات والمقترحات المرتبطة بطبيعة العمل الفريقي من واقع الدراسات الميدانية :

- عدم توافر إعداد مهني مناسب لباقي تخصصات العمل الفريقي .

- عدم كفاية المعارف النظرية المرتبطة بالعمل الفريقي .

- عدم توافر دورات تدريبية خلال فترة الممارسة على العمل الفريقي .

- انعدام تقدير المسئولين لدور فريق العمل وتأثيره على فعاليات أدائه .

- انعدام وعي رئاسات العمل بأساليب العمل الفريقي .

- تأثير الخلفيات العلمية لفريق العمل ووجود بعض التعالي من بعض التخصصات على غيرها .

- عدم وجود برنامج تدريبي محدد على العمل الفريقي .

- عدم وجود توصيف لأدوار كل عضو في فريق العمل المهني .

وتأسيساً على ما سبق فإن فريق العمل ليس مجرد عدد من الأشخاص يعملون بها ويلعبون أدواراً متكاملة Complementary Roles وهو بهذا يقترب بدرجة كبيرة من التنظيمات الرسمية

وكون فريق العمل تنظيماً رسمياً يستتبع ذلك أن يكون له المقومات التالية :

1- أن يقوم لتحقيق عدد من الأهداف أي الأغراض العامة المتميزة عن الأهداف الشخصية لكل من أعضائه والتي تحدد وتكتب مسبقاً في لائحة المؤسسة .

2- أن يوضع له نظام لتقسيم العمل وتوزيع الأدوار التي يقتضيها إنجاز المهمة .

3- أن يوضع له نظام للاتصال يحدد أساليب الاتصال المختلفة بين أعضائه .

4- أن يتبنى مجموعة من القواعد ، لاختيار الأعضاء ، وإحلال محلهم ، أو استبدالهم .

5- أن يعتمد على نظام واضح للجزاء .

هذا، ويتوقف نجاح العمل الفريقي في أدائه لوظائفه على :

1- مدى قدرته على تحقيق التفاعل والانسجام بين الأدوار والوظائف المحددة لأعضائه وإدراك كل عضو في الفريق لوظيفته وتخصصه وإدراكه لكيفية الاستفادة من تخصصات باقي الأعضاء الآخرين .
2- واحترام كل عضو في الفريق لعمل وتخصص كل الأعضاء الآخرين على أن يتم العمل الفريقي وفق نوع من التنسيق الذي يتم من خلاله تحديد وترتيب وتنظيم جهود أعضاء الفريق للوصول إلى عمل جماعي متكامل تتحقق فيه الأهداف .

أسئلة المحاضرة الحادية عشر

السؤال الأول : فسر / فسري العوامل التي تساعد الأخصائي الاجتماعي بوصفه عضواً في فريق العمل المهني مع المعاقين بأن ينجح في القيام بأداء أدواره ؟

تتضمن العوامل التي تساعد الأخصائي الاجتماعي بوصفه عضواً في فريق العمل المهني مع المعاقين بأن ينجح في القيام بأداء أدواره ما يلي :

أ- استعداد واتجاهات الأخصائي الاجتماعي للعمل في مجال رعاية المعاقين ومقوماته الشخصية اللازمة لممارسة العمل في مجال رعاية المعاقين ومنها :

- الرغبة في العمل مع المعاقين، وأن تكون اتجاهاته إيجابية نحوهم.
- أن يكون متزناً عاطفياً صبوراً، رحب الصدر .
- أن يكون لديه القدرة على تحمل المسئولية تجاه المعاقين، وحسن التصرف في المواقف غير العادية التي قد تصادفه، لبقاً في حديثه معهم بشكل لا يجرح شعورهم أو يخدش حياءهم ، مقدراً لظروف إعاقة كل منهم .
- أن يكون عطوفاً رحيماً غير قاس معهم ، مهما صدر منهم من تصرفات، مقدراً لظروفهم النفسية والاجتماعية .
- وذلك لأن دوره وموقفه في العمل الفريقي تدعمه صفاته الشخصية وقدرته واستعداده للعمل في هذا المجال .

ب- إعداده مهنياً للقيام بالتعامل مع المعاقين وتقديم الخدمات المباشرة كعضو في فريق يهتم بالأبعاد النفسية والاجتماعية كجزء مكمل لمختلف جوانب الرعاية الأخرى.

ومن الصفات المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي في هذا المجال :

أن يكون ملماً بسيكولوجية المعاقين، ويحسن قيادة صفوفهم، وملماً بأسباب إعاقتهم وظروف كل منهم .

أن يجيد استخدام أساليب وطرق التفاهم للمعاقين بما يتناسب مع قدراتهم واستعداداتهم وظروف إعاقاتهم.

أن يجيد قيادة مجموعات المعاقين من فئات ونوعيات مختلفة.

أن يكون من المشهود لهم بالكفاءة في العمل وحسن الالتزام بواجباته ومسئولياته تجاه المعاقين .

أن يكون على دراية بالمشكلات التي يتعامل معها والأنشطة المتصلة بها .

أن يكون قادراً على تحقيق التفاعل والاتصال والتنسيق بين فريق العمل المهني ولديه المهارات اللازمة للعمل مع الفريق .

السؤال الثاني : أشرح /أشرحي أساليب العمل التي تتناسب وطبيعة العمل في مؤسسات رعاية المعاقين وتؤثر على العمل الفريقي ؟

تتضمن أساليب العمل التي تتناسب وطبيعة العمل في مؤسسات رعاية المعاقين وتؤثر على العمل الفريقي :

- التكامل والتعاون مع فريق العمل المهني .
- الثقة المتبادلة بين فريق العمل المهني .
- الإدراك التام لأدوار كل عضو في فريق العمل المهني .
- المناقشة الجمعية .
- الدعم المتبادل .
- وجود قنوات اتصال مفتوحة بين أعضاء الفريق .
- دينامية عملية المساعدة .
- التخطيط السليم لرعاية المعاقين .
- التنسيق كإستراتيجية للعمل .