بسم الله الرحمن الرحيم

المحاضرة الرابعة عشر

التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية

محتوى المحاضرة

مفهوم التدخل المهني.

- ❖ **التدخل المهني كعملية شاملة**
- ❖ **التدخل المهني كمرحلة من مراحل عملية حل المشكلة**

تكامل عمليات التدخل المهني بمعناه الشامل.

العوامل المؤثرة على فعالية التدخل المهني

- ▶ **بعض الاعتبارات التي يجب التركيز عليها عند تطبيق عملية التدخل المهني:**

• مفهوم التدخل المهني

- يعتبر مصطلح التدخل المهني من المفاهيم المعاصرة في الخدمة الاجتماعية وخاصة في مجال العمل على المستوى الأصغر (المايكرو)
- بدأ في الظهور في كتابات الخدمة الاجتماعية في السبعينيات من القرن العشرين
- بديلا عن مصطلح العلاج الذي استخدم كأحد المصطلحات الرئيسية للعمل مع الأفراد (دراسة – تشخيص – علاج).
- يفضل الأخصائيون استخدام مصطلح التدخل المهني لأنه يتضمن العلاج بالإضافة إلى بعض الأنشطة الأخرى التي يستخدمونها لحل مشكلات العملاء أو الوقاية منها وتحقيق أهداف العملاء.

- التدخل المهني بمعناه الشامل هو: عملية الانتقال من مرحلة تحديد المشكلة إلى مرحلة حل المشكلة
- وذلك من خلال تحديد أبعادها وما يجب عمله لمواجهتها وكيفية ذلك وبواسطة من وما النتائج المراد الوصول إليها.
- يشير مفهوم التدخل المهني إلى الأنشطة العلمية المنظمة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي
- والتي تتضمن الفهم الواعي للعميل كشخص في موقف بهدف الوصول إلى التغيير المطلوب في شخصيته وفي المواقف والظروف الاجتماعية المحيطة به بصورة متكاملة.

- التدخل المهني من وجهة نظر (وليم ريد) هو: استخدام أساليب فنية محددة للتعامل مع مشكلات نوعية خاصة بالعملاء، بحيث تتوافر لهذه المشكلات أسباب وعوامل إكلينيكية أدت إلى ظهورها
- ومن هنا يأتي تركيز وليم ريد على حل المشكلات.
- وفي إطار الممارسة العامة فإن التركيز لا يكون دائما على حل المشكلات فقط ولكنه يتضمن التطبيق المنظم للخطط الموضوعة
- بحيث يشمل ذلك التركيز على إدارة برنامج تنفيذ الخطة والعمل في فريق يتحمل مسئولية تغيير العميل
- والتأثير في الأنساق الأخرى المحيطة بالعميل
- وتعليم العميل مهارات حل المشكلة...الخ

- ومعنى ذلك فإن تركيز الأخصائي الممارس العام لا يكون فقط على المشكلة
- والحل ليس هو الناتج النهائي أو الهدف الوحيد ولكن يتضمن أيضا مهارات حل المشكلات لدى العملاء وتغيير الظروف البيئية السيئة التي يواجهونها.
- في هذا السياق نستطيع أن نفرق بين مفهوم التدخل المهني كعملية شاملة لحل مشكلات الأفراد والأسر والجماعات وبينه كمرحلة أساسية من مراحل هذه العملية

❖ التدخل المهني كعملية شاملة

- يشير إلى جميع الخطوات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع الأفراد أو الأسر أو الجماعات
- بدءا بعملية جمع البيانات وتحديد المشكلات (التقدير) ثم
- تحديد الأهداف والاستراتيجيات المناسبة لحل هذه المشكلات (التخطيط) وبعد ذلك
- تطبيق خطط وبرامج التدخل المهني من خلال النماذج والنظريات العامة (تطبيق خطة التدخل) ثم بعد ذلك
- التقييم والإنهاء والمتابعة.

❖ التدخل المهني كمرحلة من مراحل عملية حل المشكلة

- هنا يعتبر التدخل المهني هو الخطوة الثالثة من خطوات عملية حل المشكلة
- ويتمثل في تطبيق الأخصائي الاجتماعي للأساليب التي تتناسب مع مشكلة العميل، والقائمة على أساس العديد من النماذج والنظريات العلمية
- وكذلك تنفيذ الأنشطة المكلف بها كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل وغيرهم من المشاركين في المشكلة.
- يطلق على هذه الخطوة **مرحلة تنفيذ استراتيجيات وأساليب التدخل المهني.**

• تكامل عمليات التدخل المهني بمعناه الشامل

1 - إن مستويات الدقة والفعالية التي تتم خلالها كل عملية من عمليات التدخل المهني تؤثر بالضرورة على نجاح العمليات الأخرى.

2 - أن عمليات التدخل المهني لا تنفذ بشكل متتابع بحيث تنتهي عملية لتبدأ أخرى و هناك ارتباط متناغم بين هذه العمليات.

- حيث يمكن للأخصائي في مرحلة التدخل أن يكتشف معلومات جديدة ترتبط بحالة العميل ومن ثم يعود مرة أخرى لمرحلة التقدير ويعيد صياغته ومن ثم يمكن تعديل الأهداف الموضوعة في عملية التخطيط
- وبالتالي يمكن تغيير الأساليب المختارة في التدخل وتبديلها بأساليب جديدة.

3 - تعتبر مرحلة تطبيق استراتيجيات وأساليب التدخل المهني مهمة وخطيرة حيث يتم من خلالها إحداث التغيير

- لذلك فإن الأداء الجيد للخطوات الأخرى لا يمكن أن يضمن تحقيق التغيير
- لأن اختيار أساليب التدخل الملائمة يؤدي إلى التوصل إلى تحقيق أهداف عمليات حل المشكلة في صورتها الكلية.
- من هنا فإن استخدام أساليب غير دقيقة وغير ملموسة يؤدي إلى تفريغ عملية المساعدة من محتواها
- وبالتالي عدم القدرة على مساعدة العميل بشكل فعال ولكن بشكل صوري قد لا ينتمي بأي علاقة لمهنة الخدمة الاجتماعية وأهدافها.

4 - تساعد عملية التقويم في تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بمعلومات عن فعالية عملية التدخل المهني في تحقيق الأهداف

- وكذلك فعالية الأساليب الفنية التي استخدمها الأخصائيون في التأثير على عملائهم، بما يساعدهم في تطويرها أو تغييرها بأساليب أخرى أكثر فعالية.
- من هنا يمكن تعديل أو تبديل بعض مكونات عمليات التدخل المهني
- خاصة إذا ما وجد الأخصائي الاجتماعي ضرورة لذلك

• العوامل المؤثرة على فعالية التدخل المهني

1 - مستوى دافعية العميل:

- يتوقف نجاح عملية التدخل المهني في تحقيقها لأهدافها على مدى رغبة العميل ودافعيته في إيجاد حل للمشكلة أو المشكلات التي يعاني منها.
- العميل الذي يعترف بمشكلته ويشعر بالنتائج السلبية المترتبة عليها ويسعى جاهدا إلى التعاون مع الأخصائي الاجتماعي لحل هذه المشكلات يعتبر عاملا فعالا وأساسيا في إنجاح هذه العملية.

2 - طبيعة مشكلة العميل:

- تتنوع مستويات المشكلات التي يعاني منها العملاء وفقا للعديد من الاعتبارات
- هناك المشكلات البسيطة وهناك المشكلات المركبة أو المعقدة
- وكذلك توجد المشكلات التي يتأثر بها عدد قليل من الناس
- وهناك أيضا المشكلات التي تؤثر في عدد كبير منهم.
- في جميع الأحوال فإن مستوى المشكلة يمكن أن يؤثر في عملية التدخل المهني سواء في مدة التدخل أو احتمالات النجاح أو الفشل أو في حجم الجهود التي يمكن أن يبذلها الأخصائي الاجتماعي والعميل للتعامل معها.

3 - كفاءة الأخصائي الاجتماعي وخبراته:

- تعتبر من العوامل الفعالة والحاسمة في إنجاح عملية التدخل المهني وجعلها أكثر فعالية.
- فكفاءة الأخصائيين الاجتماعيين وخبراتهم لا تتكون بشكل عشوائي أو بالمحاولة والخطأ
- ولكنها تقوم على أساسين علميين :
- أولهما : إطار نظري قوي يتضمن العديد من النماذج والنظريات التي تفسر مشكلات الناس وتحدد أساليب وأنشطة التعامل معها
- ثانيهما : التطبيق العملي لهذا الإطار النظري في مجالات الممارسة المتعددة التي تتعامل مع مشكلات الناس على اختلاف مستوياتهم ومشكلاتهم.

4 - العوامل المرتبطة بالمؤسسة وفاعليتها:

- خصوصا الموارد والإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر في المؤسسة
- وكذلك الإطار القانوني والأخلاقي للمؤسسة والذي يحفظ للعملاء حقهم في الحصول على الخدمة ويوفرها لهم بطريقة كريمة تحفظ لهم حقوقهم
- ومن جانب آخر توفر للأخصائيين الاجتماعيين العاملين **الشرعية** و **الأمان**
- وتزيد من قدرتهم على أداء دورهم المهني بالفعالية المناسبة.

بعض الاعتبارات التي يجب التركيز عليها عند تطبيق عملية التدخل المهني:

01 - العلاقة المهنية الإيجابية مع العميل هي : أساس نجاح عملية التدخل المهني وتحقيق التغيير الفعال
- التدخل المهني الناجح يحتاج إلى العمل التعاوني بين الأخصائي ونسق العميل والأنساق الأخرى المحيطة به وليس التطبيق المجرد لأساليب التدخل المهني.

02 - تتركز وظيفة الأخصائي الاجتماعي في تسهيل حل العميل لمشكلته
- حيث إن الحل الذي يختاره العميل ليس بالضرورة أن يكون من اختيار الأخصائي الاجتماعي.
- لذلك يجب أن يدرك الأخصائي الاجتماعي أن العميل هو الأجدر على اتخاذ القرارات المناسبة لمشكلته لأنه أكثر الناس إدراكا لها ومعاناة منها.

03 - يتضمن حل المشكلة في الغالب البحث عن خيارات واتخاذ قرارات صعبة تقود إلى التغيير،
- إلا أن هذه القرارات لابد أن تقوم على أساس نسق قيم ومعتقدات العميل وكذلك الطرق المناسبة للحل.

04 - دافعية العميل للتغيير لا تأتي إلا بعد إدراكه الواقعي لمشكلته، وأن دافعيته لاتخاذ الخطوات المناسبة لحل مشكلته لا تتحقق إلا من خلال شعوره بالأمل في إمكانية الحل.

05 - التركيز على التجاوب والتفاهم مع العميل حيث يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يرى الحياة من وجهة نظر العميل ويجب أن يتذكر أن عالم العميل ليس هو عالمه ولا يحاول أن يفرضه عليه
- ومن الضروري إشراك العميل في اتخاذ القرارات المهنية والمؤسسية المرتبطة بمشكلاته كلما كان ذلك ممكنا.

06 - يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى مساعدة العميل على مواجهة مشكلاته من خلال استخدامه أساليب علمية قائمة على دراسات وتجارب علمية وليس التمادي في وعظ أو تأديب العملاء.

07 - لابد من الكشف عن مشاعر العميل السلبية وتفهمها من جانب الأخصائي والعمل بقدر الإمكان على التقليل من مشاعر الصراع والألم عند العملاء.

08 - لابد أن يتوقع الأخصائي الاجتماعي من العملاء الذين يعانون من مشكلات اجتماعية ونفسية أن يشعروا بالإحباط والقهر
- وربما يوجهوا غضبهم نحو الأخصائي الاجتماعي حتى وإن لم يكن مصدرا لهذا الإحباط
- ولو حدث ذلك فلا يجب أن يعتبره الأخصائي موقفا شخصيا يجب اتخاذ رد دفاعي تجاهه.

09 - لابد من تطوير الوعي الذاتي والانضباط الذاتي للأخصائي الاجتماعي بحيث لا يسمح لحاجاته الشخصية أو مشكلاته بالتأثير على عملية المساعدة.
- من هنا فمن الضروري أن يواجه الأخصائي مشكلاته وانفعالاته السلبية خارج العلاقة المهنية.

10 - يجب على الأخصائي ألا يفقد الأمل في إمكانية التغيير مهما كانت درجة تعقيد مشكلات العملاء
- وخاصة عندما يشعر العميل بالإحباط حيث يجب تشجيعه على تحقيق الأهداف المتفق عليها.

11 -يجب تشجيع العملاء على تحقيق الاستقلالية في أمور حياتهم وتجنب الاعتماد على الآخرين بشكل دائم
- وذلك من خلال مشاركة العميل الفعالة في وضع خطط التدخل المهني لمشكلته واتخاذ القرارات المتعلقة به مما يساعده على تعلم مهارات حل المشكلة والتي سوف تفيده مستقبلا.
- جوهر التدخل المهني يعتمد على إعداد العميل وزيادة قدرته على التعامل مع مشكلاته المستقبلية بدون مساعدة خارجية.

انتهت المحاضرة

لا تنسوني من الدعاء لي ولوالدي