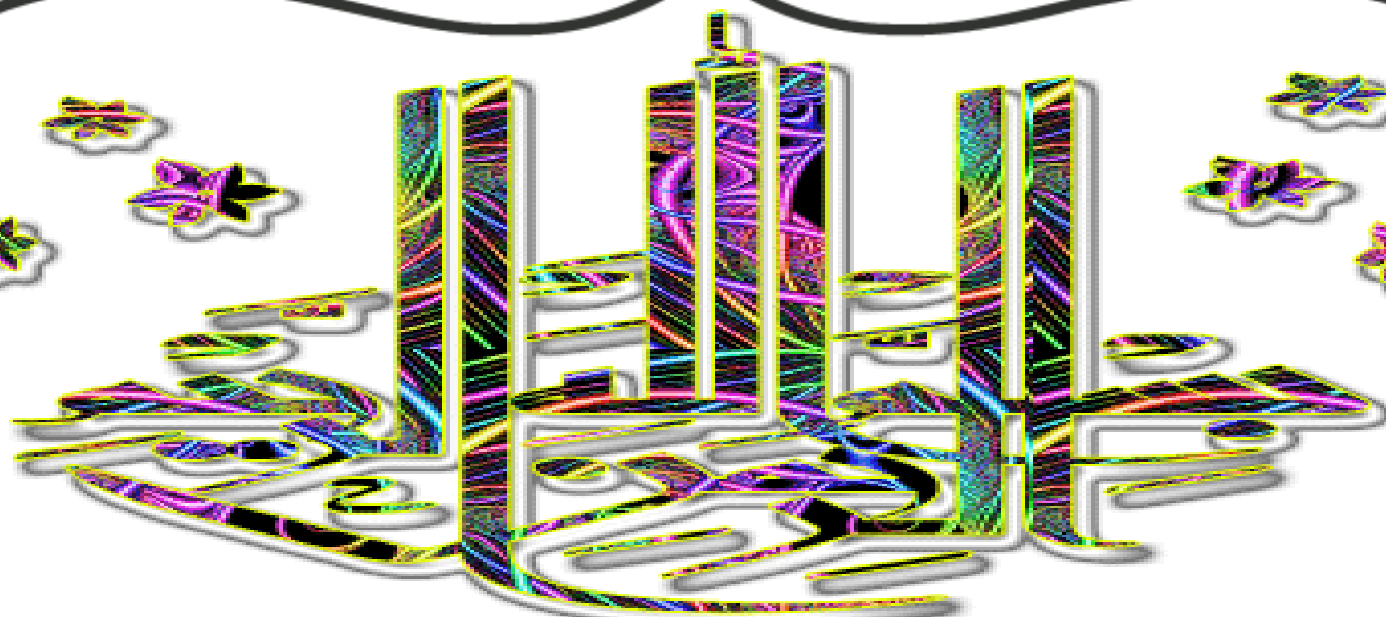




وَمِنْ

المحاضرة السابعة بعنوان

تابع الاتصال وطرق الخدمة الاجتماعية

إعداد
د. أسماء عمران



مرحباً بكم

عناصر المحاضرة

أولاً: موجز عن موضوع المحاضرة السابقة المرتبط بموضوع المحاضرة الحالية.

ثانياً: الاتصال في طريقة خدمة الجماعة.

ثالثاً: الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع.

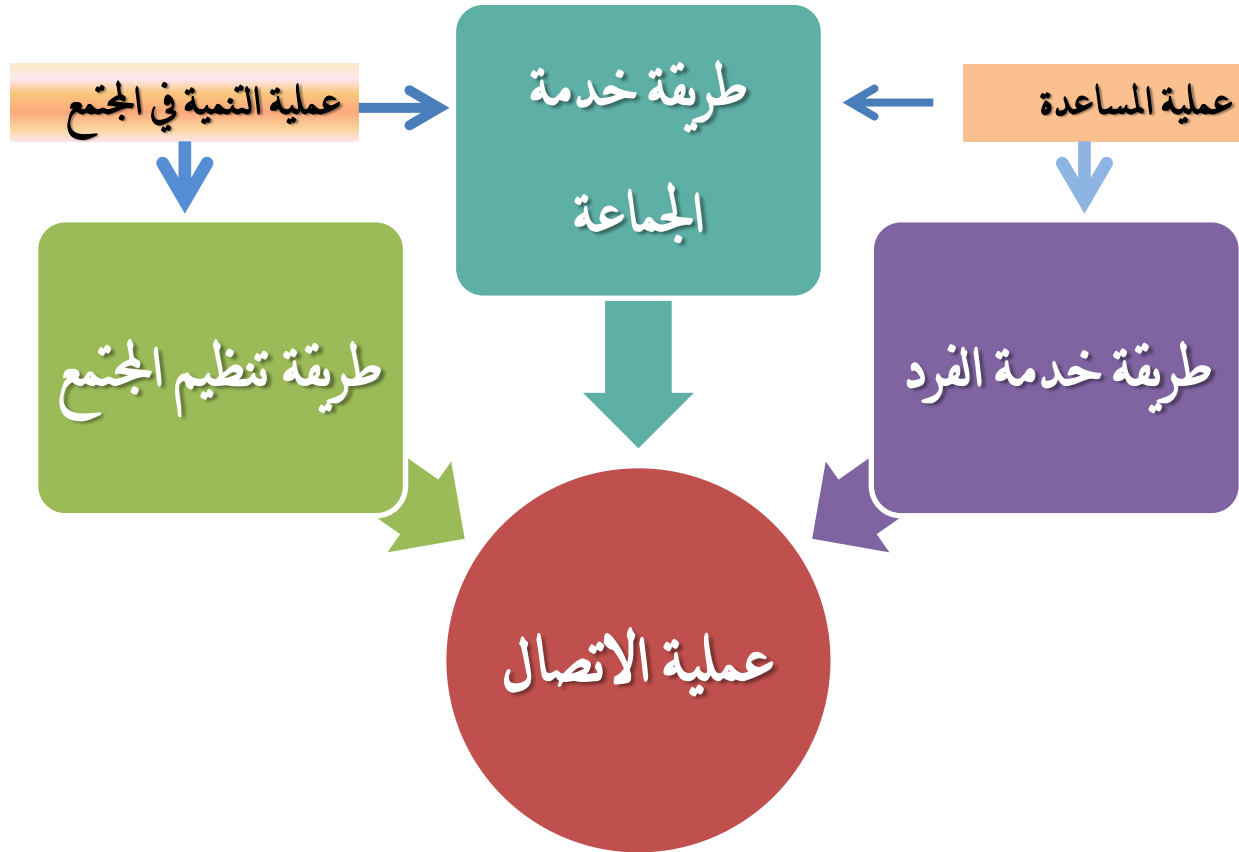
أسئلة المحاضرة.

أهداف المحاضرة

- ربط الطلاب والطالبات بين موضوع المحاضرة السابقة والحالية.
- تحليل الطلاب والطالبات لأهمية الاتصال في طريقة خدمة الجماعة.
- تحديد الطلاب والطالبات أهمية الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع.

أولاً: موجز عن موضوع المحاضرة السابقة
المرتبط بموضوع المحاضرة الحالية.

شكل يوضح علاقة الخدمة الاجتماعية بالاتصال



جوانب الاتفاق بين الاتصال والخدمة الاجتماعية

I- يعتبر الاتصال والخدمة الاجتماعية من العمليات التي تسير في خط واحد جنباً إلى جنب ، فالاتصال تنبع عن حاجة الإنسان للتعامل مع الآخرين سواء بالإشارة أو الكلام وذلك للمعيشة والحفاظ على النوع.

• وكذلك الخدمة الاجتماعية نجد أنها مهنة نشأت لمساعدة الإنسان لأخيه الإنسان على التكيف مع متطلبات الحياة والتفاعل معها ومساندة الآخر، وبذلك أصبحت الاثنان ضرورة اجتماعية فرضتها الحياة الاجتماعية ولا يمكن الاستغناء عنهما .

2- يعتبر علم الاتصال علم من أجل التفاعل الإنساني وفن تغير الاتجاهات وتدعيم العلاقات وكذلك مهنة الخدمة الاجتماعية فهي تعتمد على قاعدة علمية من أجل تدعيم ارتباط الإنسان بمجتمعه ومساعدته للنمو الاجتماعي لتحقيق التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه.

3- كلاً منهما يسعى لتحقيق الجانب الوقائي والإنشائي والتنموي فإذا كان الاتصال يسعى لعلاج مشكلة مجتمعية مثلاً مثل الزيادة السكانية من خلال وسائل الإعلام المختلفة فإن الخدمة الاجتماعية تساعد على إكساب الفرد الأساليب المختلفة لتحقيق التنمية الاجتماعية للمجتمع وبذلك نجد كلاهما يسعى إلى تحقيق هدف واحد وهو الارتقاء بالإنسان والنهوض بالمجتمع وإن اختلفت أساليب كل منهما لتحقيق أغراضه .

4- كلاً منهما يقوم على أساس مجموعة من القيم الإنسانية

المشتركة مثل احترام الإنسان وحق الإنسان في الاختيار

وتقدير قدرات الإنسان والعدالة.

5- كلاً من الخدمة الاجتماعية والاتصال يعتمد على الآخر ،

فالخدمة الاجتماعية تزود الاتصال فن المقابلة أو حل المشكلة

أو قيادة الجماعات ويساعد الاتصال الخدمة الاجتماعية على

كيفية الارتباط المباشر وغير المباشر وأساليب التوعية وكيفية

تكوين الاتجاهات وتدعيمها .

الاتصال في طريقة خدمة الفرد

مفهوم الاتصال في خدمة الفرد: تعتمد طريقة خدمة الفرد على

إيجاد صلة بين الأخصائي الاجتماعي (أخصائي خدمة الفرد)

والعميل أو المستفيد من خلال سلسلة من الاتصالات

والمقابلات فهي تعتمد على التفاعل الإيجابي المباشر.

• **الموقف الاتصالي في خدمة الفرد:** يعتبر الموقف الاتصالي عملية دينامية تجمع بين أخصائي اجتماعي يقدم خدمات فنية أو مساعدات اجتماعية وفرد أو مبحوث في حاجة إلى الخدمات المختلفة التي يقدمها الأخصائي، تعتبر خدمة الفرد عملية اتصال من أخصائي وبين شخص يعاني من مشكلة تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعية وتعجز قدراته على التغلب عليها ولذلك يساعده الأخصائي الاجتماعي على التغلب على المعوقات التي تعوق أدائه لوظيفته .

العوامل التي تؤدي إلى نجاح عملية الاتصال في خدمة الفرد وهي:

أ- قيام الأخصائي لمعالجة مظاهر المقاومة التي تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها .

ب- البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته .

ج- إتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره وآلامه ويتوقف

ذلك على الإصغاء الجيد للأخصائي الاجتماعي وملاحظته

وكذلك على مدى تجاوبه وتقديره لمشاعر الفرد وهذا

يساعد على نمو العلاقة المهنية.

د- انتقاء الأخصائي الاجتماعي لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لها أولويتها للتركيز عليها ليشعر العميل بأهمية المقابلة ويستجيب للأخصائي.

هـ- مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسي الملائم لها.

ثانياً: الاتصال في طريقة خدمة الجماعة

I- العلاقة بين طريقة خدمة الجماعة والاتصال:

أ- طريقة خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التي تعمل على مساعدة الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية .

• ويهتم الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم مع الجماعات
بالعوامل التي تجعل من الجماعة أداة ايجابية لنمو أعضائها كما
تخلق منها مجالاً حيوياً للتفاعل البناء واكتساب الخبرات
الجماعية .

**ب- للجماعات مجموعة من الأبنية منها بناء القوة وبناء المكانة
وبناء الاتصال وغيرها:** ويجب أن نوضح أن الدور الذي
يمارسه الأخصائي الاجتماعي مع الجماعة هو تدعيم هذا
البناء الحيوي في الجماعة، ألا وهو بناء الاتصال سواء كان
الاتصال بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة كوحدة أو بين
الأخصائي وأعضاء الجماعة كأفراد، أو بين الجماعة
والجماعات الأخرى بالمؤسسة أو بالمجتمع المحلي، وهذه
العلاقات ما هي إلا استجابات تنقل من خلال وسائل
الاتصال المختلفة.

ج- وما أن الإنسان كائن اجتماعي فهو لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين فهو عضو في جماعات منذ أن يولد وحتى يموت سواء كانت هذه الجماعات اختيارية أم إجبارية فهو يعيش ويلعب داخل جماعات تشبع احتياجاته المختلفة ، فإن خدمة الجماعة هي طريقة أساسية في ممارسة الخدمة الاجتماعية هدفها العام هو نمو الفرد كعضو في جماعة ونمو الجماعة كوحدة من وحدات المجتمع وبالتالي نمو وتحقيق أهداف المجتمع ككل .

د- طريقة خدمة الجماعة تستخدم علاقات الأخصائي

الاجتماعي بعضو الجماعة من خلال عضويته في الجماعة

وممارسته لأنشطتها ومن خلال استخدام العلاقات مع

الأعضاء والجماعة والاستخدام الأمثل لطاقاتهم وقدراتهم

بما يعمل على إشباع رغباتهم وميولهم في حدود أهداف وثقافة

المجتمع.

هـ- عن طريق شبكة العلاقات بين الأعضاء مع بعضهم البعض

وبين الأخصائي الاجتماعي تسمى بالتفاعل الاجتماعي

ويتم ذلك عن طريق استخدام أداة أو أكثر من وسائل

الاتصال.

و- فالاتصال هو الذي يربط الأعضاء بعضهم البعض ويكون
الاتصال عن طريق تقابل الأفراد أو الجماعات في إطار
مواقف وبرامج ومشروعات في المجتمعات ويلعب الاتصال
دوراً أساسياً في عمليات التعلم التي تحقق أهداف
الاتصال.

• نمط الاتصال يختلف باختلاف الجماعات حيث يكون في الجماعات الرسمية محدد على نحو معروف لجميع أعضاء الجماعة وفق تسلسل قيادي معين وفي الجماعات غير الرسمية نجد أن أنماط الاتصال تكون محددة ولكن دون اتفاق صريح أو فرض من مصدر خارجي وإنما تكون هذه الأنماط تلقائية.

• واختلاف نمط الاتصال في الجماعات المختلفة يؤثر على سلوك الأعضاء فيؤدي إلى اختلاف السلوك الاجتماعي من حيث الدقة والنشاط ورضا الأعضاء عن جماعاتهم وظهور القيادات وسرعة حل المشكلات وأسلوب اتخاذ القرارات والمشاركة فيها وكذلك استمرار الجماعة.

• فالإتصال في خدمة الجماعة يلعب دوراً أساسياً بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات بين أعضاء الجماعة بعضهم البعض من جهة وبين الأخصائي الاجتماعي من جهة أخرى ويترتب على نمط الإتصال في الجماعة كثيراً من المتغيرات التي يستخدمها الأخصائي ويوجهها لمساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم.

2- أهمية الاتصال في خدمة الجماعة:

- أ- يساعد الاتصال على تكوين جماعات أكثر إنتاجية نتيجة التفاعل الجماعي الموجه نحو أهداف الجماعة.
- ب- وجود الاتصال المتبادل يساعد على تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة باستخدام الوسائل المناسبة.

ج- أن الاتصال يلعب دوراً هاماً بالنسبة لتكوين العلاقات من

خلال التفاعلات.

د- كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة في تغير

وتعديل سلوك أعضائها .

هـ- الاتصال يعتبر من الأدوات الأساسية والمعاونة لأخصائي الجماعة فمن خلال الاتصال يتمكن الأخصائي الاجتماعي من إقامة العلاقات المهنية فكلما كان الاتصال سليماً كلما كانت العلاقة المهنية سليمة وإيجابية مما يساعد على القيام بعملية المساعدة بصورة أفضل.

و- أن تطبيق مبادئ خدمة الجماعة وكذلك المهارات المهنية يعتمد أساساً على عملية الاتصال بين الأخصائي والجماعة وأعضائها .

ز- لا يمكن أن يتم عملية التفاعل بين الأعضاء داخل الجماعة وبين الأخصائي إلا بوجود الاتصال .

3- مستويات الاتصال داخل الجماعة: هناك مجموعة من

مستويات عملية الاتصال وهي:-

أ- مستوى المحتوى : ما الموضوع؟ كيف يفكر في الموضوع؟

كيف تبلور آراء ووجهات نظر الأعضاء خلال التفاعل

الجماعي؟.

• وبالنسبة لهذا المستوى الذي يتضمن المحتويات والمكونات الأساسية ، فإذا كان على الجماعة أداء مهمة معينة وقد دارت المناقشات حولها فيتضح المستوى الأول للاتصال في المعلومات والآراء والخبرات والأسئلة المرتبطة بالموضوع نفسه.

ب- مستوى الإجراءات: كيف تتم مناقشة الموضوع؟ هل يتابع الأفراد موضوع المناقشة؟ كيف يتم تنظيم إسهامات الأعضاء؟ ما هو الإجراءات المتبعة لاتخاذ القرار؟ وبالنسبة لهذا المستوى فيكون أقل وضوحاً ذلك لأن كل جماعة تتبع سلسلة من الإجراءات حتى لو لم يوافق الأعضاء على أي منها وتكون الحاجة ماسة للإجراءات في الجماعات الكبيرة على أن تكون هذه الإجراءات واضحة لكل شخص لتجنب ما يمكن أن يحدث من اضطراب.

ج- مستوى المناخ النفسي والاجتماعي : ما طبيعة المناخ السائد

في داخل الجماعة؟ وكيف تنمو العلاقات المتبادلة بين الأعضاء؟

وبالنسبة لهذا المستوى فإنه يتضمن عدة أمور منها التعبير عن

التوتر والاستقرار والموافقة وعدم الموافقة والجهود التي تستثير

الآخرين لكي يساهموا أو يشاركوا في العلاقات المتبادلة بين أعضاء

الجماعة وعادة ما تقل الملاحظات المباشرة التي تعبر عن هذا المستوى

وخاصة في الجماعات التي تعمل على حل مشكلة ما .

4- وسائل الاتصال في خدمة الجماعة:

- لطريقة خدمة الجماعة أساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق والتفكير والتحليل ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة ، فالدراسة هي الوسيلة التي تحدد طبيعة التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي والمساعدة التي يمكن أن تقدم للجماعة .

• ومن خلال تحليل المواقف الجماعية واستجابة الأفراد يمكن إدراك المتغيرات التي تصاحب الجهود التي تقدم للجماعة وأفرادها، ووسائل الاتصال في خدمة الجماعة ما يلي:-

• **أ- الملاحظة:** هي أهم أساليب دراسة السلوك الجماعي فهي تحتل مكانة الصدارة بين أساليب الدراسة في ديناميات الجماعة وفي دراسة السلوك الجماعي والطرق التي تتبعها في حل مشكلاتها الجماعية، وتحدد أهمية الملاحظة في :-

- أنها تفيد في معرفة أنماط الاتصال داخل الجماعة، من يتحدث؟ ومن يثير المتاعب؟ وما الوسائل المستخدمة من أسئلة وتعليقات؟
- تفيد في فهم ديناميات الجماعة في صناعة القرار.
- تساعد في التعرف على وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية في الجماعة.

• وتتم الملاحظة في الجماعة إما عن طريق الأعضاء أنفسهم أو من خلال الأخصائي الاجتماعي حيث يتم دراسة وفهم المتغيرات التي تطرأ على كل الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

ب- الدراسات التجريبية: من الوسائل الهامة في دراسة خدمة

الجماعة حيث أنها تساعد على دراسة تأثير كل متغير ونقل

النتائج العامة إلى مواقف فتساعدنا على فهم السلوك

الجماعي.

ج- القياس السيسومتري: وهي من وسائل الدراسة في خدمة الجماعة

حيث تتركز على معيار قياس الظاهرة الاجتماعية ليس في عمومها ولكن قياس العلاقات بين الأشخاص المعتمدة على التجاذب والتنافر بينهم ، فهي عبارة عن نظرية في البناء الاجتماعي غير الرسمي للمجتمعات الإنسانية والجماعات الاجتماعية وهو يساعد على اختيار الأفراد بهدف إيجاد عدد من الارتباطات في مواقف جماعية معينة حتى يتعرف على طبيعة العلاقات الموجودة داخل الجماعة.

د- النظريات العامة: تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات التي

تساعد على التعرف على ما يتعلق بدناميكية الأفراد

والجماعات ومعرفة ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية التي يعمل

فيها الأخصائي الاجتماعي ومعرفة ثقافة المجتمع لها أثر فعال

في الجماعات وكيفية التعامل معها .

هـ- الإصغاء والتجاوب: أن الإصغاء من خلال الأخصائي الاجتماعي لأحداث الأعضاء وما يتضمنه من معانٍ في أثناء ممارستهم للنشاط سواء هذه الأحداث موجهة للأخصائي أو بين الأعضاء وبعضهم البعض، فإن ذلك يساعد على التعرف على حاجات ورغبات الأعضاء وأسفارهم بأهميتهم لدى الأخصائي الاجتماعي كأعضاء في الجماعة، أما التجاوب فهو من الأساليب الفنية التي يوظفها الأخصائي الاجتماعي في عمليات الاتصال بالعملاء وقدراته في إشباع احتياجات هؤلاء الأعضاء.

• وهناك العديد من الوسائل الجماعية منها المقاييس المختلفة والاستفسارات والتقارير والاستفتاءات العلمية، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن ينتقي ويختار الوسيلة المناسبة تبعاً لطبيعة الجماعة وأعضائها وطبيعة الموقف ومراحل النمو التي تمر بها الجماعة.

و- استخدام الأفلام خلال أنشطة البرامج: يستخدم الأخصائي

في البرامج أساليب متعددة من خلال وسائل لها أهمية في

العمل مع الجماعات فقد استخدم الأخصائي الأفلام لتوصيل

معلومات معينة حول موضوع له تأثير في حياة الجماعة سواء

سلبياً أو إيجابياً.

• وبالتالي قد يسعى الأخصائي لحماية الجماعة ووقايتها إذا كان

ضاراً أو يسعى الأخصائي في إكساب الأعضاء مهارات معينة

وعرض نماذج واقعية من خلال الأفلام، والأفلام وسيلة هامة

لأنها تتضمن عدة جوانب تتطلب حواس متعددة كالسمع

والرؤية في آن واحد .

5- العوامل التي تعوق الاتصال داخل الجماعة: يمكن أن نحدد

أهم تلك العوامل كما يلي:-

أ- عوامل متعلقة بالجماعة ذاتها مثل:-

-عدم تجانس الأعضاء: فاختلاف العمر الزمني مثلاً

سيؤثر في عملية الاتصال.

- **مدى تماسك الجماعة** : فكلما كانت الجماعة على درجة عالية من التماسك كلما زاد اتصال الأعضاء بعضهم البعض وكذلك فإن سهولة الاتصال تزيد من تماسك الجماعة.

- **أساليب الضبط داخل الجماعة** : فعدم وجود ضبط للجماعة وسلوكياتها فإن ذلك سيعوق عملية الاتصال.

- **عدم وضوح بناء الجماعة** أو تعقيده ينعكس على أعضاء الجماعة ومساعد على تفككها وبالتالي يؤثر على الاتصال بأساليبه المختلفة.

ب- عوامل تعوق الاتصال متعلقة بالأخصائي الاجتماعي ومنها:

— ممارسة الأخصائي لبعض العمليات النفسية الشعورية أو اللاشعورية مع الجماعة مثل الإسقاط أو التحويل.

— كثرة عمل الأخصائي ومشاغله يعوق ذلك الاتصال الجيد داخل الجماعة.

— عدم الإعداد المهني السليم للأخصائي وعدم قدرته على التحكم في مشاعره وغيرها ساعد ذلك على عدم وجود الاتصال الجيد بينه وبين الجماعة.

ج- عوامل تعوق الاتصال تعود إلى المؤسسة ومنها:

-عدم وضوح لوائح ونظم وأهداف المؤسسة سيؤثر على طبيعة الاتصال.

-فقدان شروط المؤسسة وتعقيدها على الجماعة.

-سوء معاملة العاملين بالمؤسسة، كل ذلك يؤثر على عملية الاتصال بين الأخصائي الاجتماعي وأعضاء الجماعة كأفراد وبين الجماعة ككل.

ثالثاً: الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع

علاقة الاتصال بتنظيم المجتمع:

أ- طريقة تنظيم المجتمع هي طريقة يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونون لتنظيم الجهود المشتركة حكومية وأهلية وفي مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة والتي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطة مرسومة وفي حدود السياسة الاجتماعية للمجتمع.

ب- لتنظيم المجتمع أدوات وأساليب مختلفة مثل المقابلات
والزيارات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات والندوات
والأحاديث سواء في مرحلة الدراسة أو التخطيط أو
تنفيذ البرامج أو تقييمها وهذه كلها تمثل وسائل اتصال.

ج- تعتبر طريقة تنظيم المجتمع بما تحويه من مراحل متعددة لا تحقق إلا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع والقادة ومن خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع خبرات في تنمية مجتمعهم وبذلك تنمو قدراتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية.

د- وهذه التنمية تعد أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى

طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيقها ولذلك فإن استخدام

عمليات الاتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا

الهدف.

• وبذلك نجد ارتباط طريقة تنظيم المجتمع والاتصال بطرقه المختلفة تسعى للاتصال بأفراد المجتمع وذلك حتى يتم التعرف على مشاكلهم واحتياجاتهم فهي تتعامل مع أفراد المجتمع في كل خطواتها من بلورة المشكلات ووضع الخطة لمعالجتها وتنفيذ خطوات حل المشكلة.



أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

اشرح / اشرحي أهمية الاتصال في خدمة الجماعة؟

الاجابة

تمثل أهمية الاتصال في خدمة الجماعة في الآتي :

أ- يساعد الاتصال على تكوين جماعات أكثر إنتاجية نتيجة التفاعل الجماعي الموجه نحو أهداف الجماعة.

ب- وجود الاتصال المتبادل يساعد على تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة باستخدام الوسائل المناسبة.

ج- أن الاتصال يلعب دوراً هاماً بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.

د- كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة في تغير وتعديل سلوك أعضائها .

هـ- الاتصال يعتبر من الأدوات الأساسية والمعاونة لأخصائي الجماعة فمن خلال الاتصال يتمكن الأخصائي الاجتماعي من إقامة العلاقات المهنية فكلما كان الاتصال سليماً كلما كانت العلاقة المهنية سليمة وإيجابية مما يساعد على القيام بعملية المساعدة بصورة أفضل.

و- أن تطبيق مبادئ خدمة الجماعة وكذلك المهارات المهنية
يعتمد أساساً على عملية الاتصال بين الأخصائي
والجماعة وأعضائها .

ز- لا يمكن أن يتم عملية التفاعل بين الأعضاء داخل الجماعة
وبين الأخصائي إلا بوجود الاتصال .

السؤال الثاني

يختلف نمط الاتصال باختلاف الجماعات ، وهذا الاختلاف يؤثر على سلوك أعضاء الجماعات .

ناقش / ناقشي العبارة السابقة ؟

الاجابة

- نمط الاتصال يختلف باختلاف الجماعات حيث يكون في الجماعات الرسمية محدد على نحو معروف لجميع أعضاء الجماعة وفق تسلسل قيادي معين وفي الجماعات غير الرسمية نجد أن أنماط الاتصال تكون محددة ولكن دون اتفاق صريح أو فرض من مصدر خارجي وإنما تكون هذه الأنماط تلقائية.

• واختلاف نمط الاتصال في الجماعات المختلفة يؤثر على سلوك الأعضاء فيؤدي إلى اختلاف السلوك الاجتماعي من حيث الدقة والنشاط ورضا الأعضاء عن جماعاتهم وظهور القيادات وسرعة حل المشكلات وأسلوب اتخاذ القرارات والمشاركة فيها وكذلك استمرار الجماعة.

إلى اللقاء في المحاضرة القادمة

عمر في حفظ الرحمن

مع أمنياتي لكم بالنجاح
د. أسماء عمران